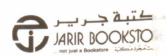
الكتاب الأكثر مبيعاً في جميع أنحاء العالم

كوِّن أصدقاء

دليلك للتأقلم مع الآخرين

تأليف ورسوم «أندرو ماثيوز»

مؤلف أحد أكثر الكتب مبيعاً على مستوى العالم: «كُن سعيداً»



كوِّن أصدقاء



معاملة حسنة .. مما يجعلها غير مطمئنة لذلك وتفكر كالآتى : " إنه ودود أكثر من اللازم ، لابد أنه غريب الأطوار حتى يكون لطيفاً جداً معى " . ثم تستنتج الآتى : " إذا كان معجبًا بى فمن المؤكد أن هناك مشكلة ومن الأفضل أن أبتعد عنه ! " . تصل الرسالة إلى " فريد " على أنه شخص غير مرغوب فيه ويرحل . ثم ترثى " مارى " لحالها وتقول : " أين الأشخاص اللطفاء فى حياتى ؟! " .

ثم يدخل فى حياتها " تيد " المرعب ؛ فهو إنسان فظ ويتفق مع معتقدات " مارى " التى تقول : " يجب أن يعاملنى الرجال بقسوة " . وهكذا فإنه يعاملها بقسوة وتعتقد أنه رجل عادى . وترتاح " مارى " إلى " تيد المرعب " ثم تحيا حياة تعيسة إلى الأبد وقد تقول لجميع صديقاتها : " إن الرجال مقززون جداً ، ويمكننى إثبات ذلك ؛ عليكم أن تنظروا فقط إلى " تيد " ! " .



" لويز "

تنشأ " لويز " فى بيئة يغمرها الحب والحنان . وعائلتها وأصدقاء عائلتها أشخاص يهتمون بالآخرين ، وبالتالى تحظى " لويز " بصورة ذهنية إيجابية عن نفسها .

ومن ثم تختار " لويز " أصدقاءها من الأشخاص الذين يهتمون بمن حولهم . وفي الواقع فإنها عندما تقابل أشخاصاً يتسمون بالوقاحة والعدوانية تشعر بعدم الارتياح نحوهم وتبحث عن صحبة أخرى . فعندما تقابل " لويز " رجلاً يتصرف كالغوريلا تقول لنفسها : " لابد أن هذا الرجل يعاني من مشكلة ما . إنني على يقين من أن هناك من سيعاملني معاملة أفضل من ذلك ، ولذلك سأقضي وقتاً سعيداً معهم " . فتحيا " لويز " حياتها وهي تثبت معتقداتها التي تقول : " يمكنني أن أجد دائماً صحبة من الأشخاص الذين يهتمون بالآخرين " . وبذلك تترك " لويز " الرجل الذي يشبه " الغوريلا " لـ " ماري " .

" مارتين "

ينشأ " مارتين " كطفل مستقل بذاته . ويمنحه والداه القليل من الدعم والمساندة فيتعلم أن يقوم بكل شيء بمفرده . ويعتقد الجميع أن " مارتين " يعتمد على نفسه بدرجة كبيرة ـ أي أنه لا يحتاج لأية مساعدة . وينظر " مارتين " حوله ويعتقد الآتي : " لا يساندني أحد ، ولو أردت القيام بأي شيء يجب أن أقوم به بنفسي " .

يقوم " مارتين " بافتتاح شركة ويوظف مجموعة من الأشخاص الذين لا يساندون الآخرين لأنه يعتقد أن " الأشخاص الذين ليست لهم فائدة ، هم المظهر الطبيعي في الحياة " . وإذا حدث بالمصادفة وقام بتعيين شخص متعاون ومتحمس ، فإنه يحدث دائماً تصادم بين شخصيته وشخصية " مارتين " ، فإنه يشعر بأنه يفعل ما يريد ، ويشعر ذلك الشخص بأن " مارتين " يتولى القيام بكل شيء دائماً . وبذلك يستقيل الموظف الجيد ويبقى الموظف الذي ليست له أية فائدة . ويستمر " مارتين الشهيد " في القيام بأعمال الآخرين .

وتدخل " ميلي " التي لا تحسن عمل أي شيء حياة " مارتين " وتقع في غرام صاحب العمل الدؤوب الذي يحسن عمل كل شيء . ويبدو أنهما متوافقان مع بعضهما البعض ، فهي معجبة به وهو يفعل كل شيء بدلاً منها ويستاء منها لهذا السبب . فإذا سألت " مارتين " عن الجنس البشري فسوف يخبرك على الفور : " ليست للناس أية فائدة . يجب أن أقول ذلك ـ فجميع من حولي ليست لهم أية فائدة " .

الكتاب الأكثر مبيعاً في جميع أنحاء العالم

كوِّن أصدقاء

دليلك للتأقلم مع الآخرين

تأليف ورسوم

أندرو ماثيوز

مؤلف أحد أكثر الكتب مبيعاً على مستوى العالم: «كُن سعيداً»



المرد



المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)		
ص. ب ٣١٩٦	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٦٢٦٠٠٠
الرياض ١١٤٧١	فاكس	+٩٦٦ ١ ٤٦٥٦٢٦٣
المعارض: الرياض (المملكة العربية السعودية)		
شارع العليا	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٦٢٦٠٠٠
شارع الأحساء	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٧٧٣١٤٠
شارع الامير عبدالله	تليفون	+٩٦٦ ١ ٢٦٤٥٨٠٢
شارع عقبة بن نافع	تليفون	+٩٦٦ ١ ٢٧٨٨٤١١
القصيم (المملكة العربية السعودية)		
شارع عثمان بن عفان	تليفون	+٩٦٦ ٦ ٣٨١٠٠٢٦
الخبر (المملكة العربية السعودية)		
شارع الكورنيش	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٩٤٣٣١١
مجمع الراشد	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٩٨٢٤٩١
الدمام (المملكة العربية السعودية)		
الشارع الأول	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٠٩٠٤٤١
الاحساء (المملكة العربية السعودية)		
المبرز طريق الظهران	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٥٣١١٥٠١
جدة (المملكة العربية السعودية)		
شارع صاري	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٨٢٧٦٦٦
شارع فلسطين	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٧٣٢٧٢٧
شارع التحلية	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٧١١١٦٧
شارع الأمير سلطان	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٢٣٨٢٠٥٥
مكة المكرمة (المملكة العربية السعودية)		
أسواق الحجاز	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٥٦٠٦١١٦
الدوحة (دولة قطر)		
طريق سلوى - تقاطع رمادا	تليفون	+٩٧٤ ٤٤٤٠٢١٢
أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)		
مركز الميناء	تليفون	+٩٧١ ٢ ٦٧٣٣٩٩٩
الكويت (دولة الكويت)		
الحولي - شارع تونس	تليفون	+٩٦٥ ٢٦١٠١١١

موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلاتنا على :

jbpublications@jarirbookstore.com

الطبعة الأولى ٢٠٠٥

MAKING FRIENDS

A GUIDE TO GETTING ALONG WITH PEOPLE

written and illustrated by
ANDREW MATTHEWS
author of the international bestseller "Being Happy!"



المحتويات

الفصل الأول

جميعنا يشعر بالقلق ! ٨
العادات ١٠
مقارنة أنفسنا بالآخرين ١٣
من تظن نفسك ؟ ١٨
فى انتظار شخص ما ... ٢٥
فرط الاهتمام بالذات ٢٩

الفصل الثانى

الحواجز التى بيننا وبين الاخرين ٣٤
توقف عن المراوغة ٣٥
كيف تجذب الآخرين ٣٧
توقف عن إلقاء اللوم على الآخرين ٤٤
الصراحة تؤتى ثمارها ٥٠
التعبير عن الغضب ٥٢

الفصل الثالث

توقعاتنا ٥٨
تصرف بثقة ٦٣
دع الآخرين لأفكارهم ٦٨
توقف عن توضيح أسلوب حياتك للآخرين ٧١
عندما تريد أن تقول " لا ! " ٧٧

الفصل الرابع

قيمة الإطراء ٨٨
الدب الدُمية ٩١
التحدث مع الآخرين ٩٢
ليكن فعلك مطابقاً لقولك ٩٨
الناس ينشدون احترام الآخرين لهم ١٠١
عبر عن مشاعرك ١٠٧
يحتاج الناس إلى بعض الخصوصية ١١١

الفصل الخامس

أحيانا يكون الصمت هو أفضل شيء ... ١١٦
التأثر بالإهانات ١٢٠
تجنب المجادلات ١٢١
لا تخبر الآخرين " أنهم على خطأ ! " ١٢٦
توجيه الإهانات للآخرين ١٢٧
الانتقاد. ١٢٩
اطرح الأسئلة أولاً ١٣٣
الغضب لا يحفز الآخرين ١٣٩
إرساء القواعد ١٤١
تعلم من أخطائك ١٤٧
ما تتوقعه تناله ١٤٩
ليكن لك أسلوبك الخاص لتحظى بالأصدقاء ١٥٢
ما ننتظره من الصداقة ١٥٦
حدود الصداقة ١٥٧

الفصل السادس

المعانقة ١٦٠
إصدار الأحكام على الناس ١٦١
ترويج الشائعات ١٦٤
العطاء ١٦٧
الغيرة ١٧٠
إسعاد الآخرين ١٧٠
المزيد من الأفكار حول محاولة تغيير الآخرين ١٧٦
من منا يحظى بالكمال ؟ ١٧٧

تصدير

تُعد العلاقات الإنسانية مصدر معظم المتعة والألم فى الحياة ، وهذا الكتاب يحتوى على بعض الطرق والأفكار التى من الممكن أن تمنحك المزيد من المتعة والقليل من الألم !

ولعلك كونت تلك الخواطر العارضة عن أحد معارفك .... " من المستحيل ألا أتشاجر مع ذلك الشخص " أو " لا أعرف كيف أتحدث مع تلك المرأة ! " . ولكن هناك خيارات للتعامل مع مثل هؤلاء الأشخاص ربما لم تقم بتجربتها بعد وسوف يتم تناولها فى هذا الكتاب .

ولدينا دائماً خيارات فى كيفية التعامل مع الآخرين ، ولكن ينحرف معظمنا إلى اتباع الأنماط والطرق الاعتيادية السيئة للغاية .

وسوف تقابل بعض الأشخاص الذين يبدو باستطاعتهم التحدث إلى أى شخص . فهم مثلاً يقابلون شخصاً ما فى مطعم وتستنتج أنت تلقائياً أنهم أصدقاء مخلصون منذ زمن بعيد وتقول : " منذ متى وأنتما تعرفان بعضكما البعض ؟ " فيجيبانك قائلين : " لم نلتق من قبل " .

فمثل هؤلاء الأشخاص المتميزين لم يولدوا محظوظين ، بل إنهم ببساطة يستغلون مهاراتهم ، ولديهم وعى وإحساس خاص يمكن تطويره .

توجد أشياء معينة ليس من الممتع أن تقوم بها وحدك .

هل جربت من قبل أن تقيم حفلاً وحدك ؟

فهناك أشياء مثل : مشاهدة الأفلام وتناول العشاء وممارسة الألعاب وقيادة السيارة إلى العمل وحل المشكلات والتخطيط والإعداد للإجازات - والقيام بها - والانتقال من المنزل ووضع الخطط ... وإقامة الحفلات ، كلها أشياء تحتاج إلى الصحبة ، أى إلى الأشخاص الذين تهتم بهم .

فالحياة السعيدة هى الحياة المليئة بالصداقات . تخيل أنك فقدت عملك أو أموالك أو سيارتك الفارهة .... لاشك أنك ستتجاوز المحنة ، ولكن أن تفقد أقرب أصدقائك فهنا الأمر يختلف .

وتعتمد سعادتنا على توجهنا نحو أنفسنا وإزاء عملنا ومجهودنا وأهدافنا ورد فعلنا للفشل والإحباط والمتعة والألم وأمور الحياة بأكملها . ويدور كتابى الأول : " Being Happy ! " حول تلك الأشياء وأنا أطلق عليها اسم الفلسفة البسيطة للحياة .

ومع ذلك يوجد متغير رئيسى فى معادلة السعادة ، وهو الآخرون .

يدور هذا الكتاب حول الآخرين ؛ أى الذين نضحك ونتألم ونصرخ ونبكى ونحاول ونعمل ونلعب ونخطط ونتجادل معهم ... والذين نحبهم ونثق بهم ونتسامح معهم ونلقى باللوم عليهم ونصدقهم وأحياناً نتجنبهم .

وهذا هو الموضوع الرئيسى لهذا الكتاب

ولا توجد طرق بسيطة لتكوين الصداقات . بالتأكيد يستلزم الأمر أكثر من مجرد تقدير جيد للذات وآداب المائدة لكى تحظى بثقة الآخرين . فيجب أن يوجد توازن بين الأخذ والعطاء وبين واجبك تجاه نفسك وواجبك تجاه الآخرين . ثم بعد ذلك يأتى الكرم والإحساس بالغير وروح الدعابة والحكمة .

ويتكون عالمنا من عدة طبقات . فلدينا العالم الداخلى الخاص بنا ، كالأصدقاء والعائلة ، والعالم الخارجى ، كرؤساء العمل ومديرى البنوك ، ولدينا من يأتوننا أحياناً ممن لا ينتمون لمحيطنا الداخلى والخارجى ، مثل مندوبى المبيعات الذين يطرقون أبوابنا و ...

وتختلف معاملة الآخرين باختلاف أحوالهم (فإنك لا تعامل رئيسك فى العمل مثلما تعامل زوجتك) ومع ذلك فنحن ننشد التعايش السلمى مع الناس من جميع الطبقات .

وكل شىء دائماً قابل للمراجعة والتعديل . الشركات تقوم بتحليل عائداتها وتقوم بتغيير سياساتها وفقاً لذلك . ويجب أن نفعل نفس الشىء (مع أنفسنا) . توقف عما تفعل وفكر ملياً واسأل نفسك : ما الذى أفعله وهل ما أفعله يُثرى حياتى ؟

فلنتأمل " فريد " الذى لديه كل شىء مساير للموضة فى ملابسه ، فلديه قميص وسترة وحذاء من أشهر الماركات العالمية ومجموعة ضخمة من البطاقات الائتمانية ويرتدى ساعة ذهبية فى يده ويمتلك سيارة ذهبية اللون من ماركة " بورش " فى المرآب ، وقد يدعى أنه يفعل كل شىء " بطريقة ملائمة " . ولكنه قد يريد أن يسأل نفسه : " لو كنت أفعل كل الأشياء المناسبة فأين أصدقائى الحقيقيون ؟ كيف يتأتى لـ " بارى " فى سيارته القديمة ماركة " تويوتا " أن يحظى بكل هذه الضحكات والعلاقات الحميمة ؟ " .

مثلما حدث لـ " فريد " يمكننا أن نستفيد بأن نطرح على أنفسنا بعض الأسئلة المشابهة مثل : " هل يمكن للآخرين الاعتماد على ؟ هل أشعر بأننى أعلى مقاماً من الآخرين ؟ هل أشعر بالنقص ؟ هل أعدو الطرقات خائفاً ؟ هل أتعامل مع نفسى من

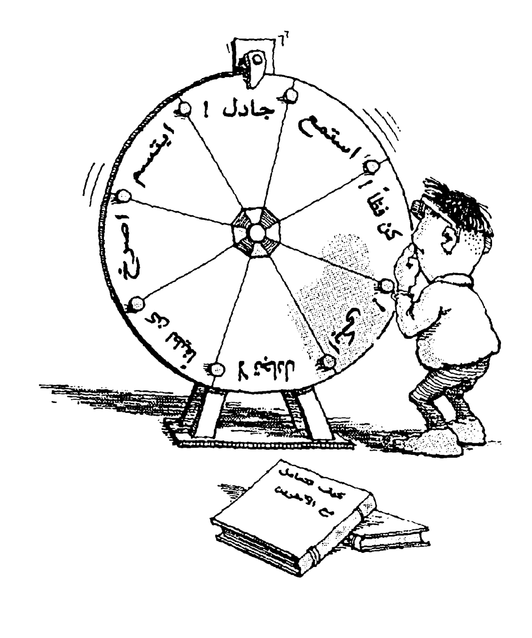
منطلق الجد ؟ هل يمكنني أن أسخر من نفسى ؟ هل أستمع للآخرين ؟ هل أستطيع تحمل المسئولية ؟ هل وجودى مع الآخرين يشيع جواً من المرح أم أننى أجعل الآخرين يشعرون بالسأم الشديد ؟

أول درس فى الصداقة هو : **لو كنت تنشد الصداقة يجب عليك أولاً أن تكون صديقاً .**

" أندرو ماثيوز "

أغسطس ١٩٩٠




جادل !
استمع
كن فظاً !
ابتسم
اصرخ
كيف تتعامل مع الآخرين



الفصل الأول

أنت والآخرون

جميعنا يشعر بالقلق !

العادات

مقارنة أنفسنا بالآخرين

من تظن نفسك ؟

فى انتظار شخص ما ...

فرط الاهتمام بالذات

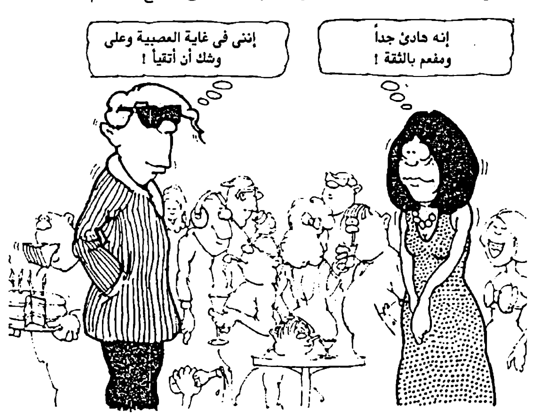
ليس من الصواب أن تصبح " النصف الآخر " لشخص ما ـ فأنت إنسان كامل .

جميعنا يشعر بالقلق !

معظم الأشخاص يشعرون بالخوف أكثر منك .

هل شعرت من قبل بالخوف من شخص ما ؟ إذا كان َما سأقوله الآن بمثابة نوع من العزاء، فعليك أن تعلم أن كثيراً من الأشخاص ممن يبدون هادئين ومحتفظين برباطة الجأش ومفعمين بالثقة هم فى الواقع خائفون جداً .

قد تلاحظ سيدة رائعة الجمال تجلس بمفردها فى حفل وترتشف جرعات صغيرة من العصير من حين إلى آخر ، فتقول لنفسك : " إنها تبدو هادئة جداً وواثقة بنفسها " ولكن إذا كان بمقدورك قراءة أفكارها فقد تندهش مما تفكر فيه ...... " هل يتساءل الناس عن سبب جلوسى بمفردى ؟ .... لو كنت جذابة فلماذا لا أحظى بصحبة رجل ؟ ...... إن صدرى نحيف جداً ...... أتمنى لو كنت فى ذكاء وبراعة أختى ......أريد الذهاب لدورة المياه ولكن سوف يتفحصنى الجميع بعيونهم ...... لو



أتى ذلك الرجل إلىّ وتحدث معى فسوف أموت رعباً ! .... " .

وقد ننظر إلى رجل الأعمال ونقول : " لديه كل شيء ! " بينما ينظر هو إلى نفسه ويقلق بسبب بطنه الضخم أو أنفه الأحمر ، ويتساءل عن السبب فى أنه لا يستطيع التحدث إلى أطفاله ، ويفكر بقلق بالغ هل فقد تأثيره على الآخرين وهل فقد شعر رأسه وهل فقد أمواله !

أليست الحياة مُزحة كبيرة ؟ فنحن ننظر إلى الآخرين ونعتقد أن لديهم كل شيء ، وهم ينظرون إلينا ويعتقدون أن لدينا كل شيء . ونعيش فى خوف من الآخرين الذين هم أنفسهم يعيشون فى خوف منا .

ولعدة سنوات قمت بعقد ندوات كان على المشاركين فى بدايتها أن يقدموا أنفسهم أولاً . وفى مثل تلك الندوات كنت أجد الأطباء والمعلمين والجدات وعارضات الأزياء ومندوبى المبيعات والمراهقين والمديرين التنفيذيين يفزعون ويتصببون عرقاً بسبب فكرة أنه يجب عليهم التحدث لمدة ٣٠ ثانية أمام جمع غفير من الناس ، والسبب وراء خوفهم : " قد يعتقد الآخرون أننى لست جيداً بالقدر الكافى " .

يجب أن نتذكر أن الجميع لديهم أفكار مثل : " إننى لست جيداً بالقدر الكافى " . فليس هناك شخص كامل .

وبغض النظر عن القلق البالغ فإن خوفنا من بعضنا قد يؤدى لسوء تفاهم . وربما تكون قد مررت بتجربة ، كان لديك فيها جيران لم يتحدثوا إليك أبداً ولذلك لم تتحدث إليهم ؛ فاستنتجت أنهم مغرورون ومتعجرفون . وكلما عبرت فى الطريق تجدهم يتأملون السحب وأنت تنظر إلى الشقوق فى الرصيف !

وأخيراً وبعد عام أو اثنين تعرفتم على بعضكم البعض وأصبحتم أصدقاء على الفور . بينما كنت تخاف من أن تحييهم خشية أن تكون لديهم مشكلة تجاهك ، وبالمثل كانوا يخشون تحيتك خشية أن تكون لديك مشكلة تجاههم .

وهناك القليل من الأشخاص الذين يظهرون الثقة التى يتمتعون بها ، فقد ترى نفسك إنساناً غير مؤذ عندما تغسل أسنانك أمام مرآة الحمام ، ولكن لا تكن مخدوعاً فأنت شخص مخيف ! فأنت تجعل الكثير من الناس فى حالة عصبية . لذلك لو قضيت ليالى بلا نوم بسبب الخوف من الآخرين ، فأذن لنفسك بالتوقف عن هذا على الفور ، وكلما شعرت بالرغبة فى أن تبتعد عن الآخرين اعتقاداً منك بأنهم مغرورون ولن يغيروا

من أنفسهم ، فلا تجزم بخطئهم لعدم وجود دليل دامغ على ذلك . فغالباً ما يكونون خائفين .

الخلاصة



كتب " ثورو " : " يعيش معظم الناس فى إحباط شديد " . فجميعنا لديه ما يحبطه . وعليك أن ترفض أن تعيش فى خوف من مجموعة الأشخاص الذين قد يكونون مثلك فى إحباط شديد !

العادات

هل لاحظت من قبل أنه عندما تكون هناك عادة مزعجة لشخص ما ، فإن هذا الشخص هو آخر من يعلم بها ؟ إنه الشخص السليط اللسان الذى ليست لديه أية فكرة أن الناس تنفر منه . إنه الشخص الذى يأكل السجق بالثوم طوال الوقت ولا يدرك أبداً أن رائحته كريهة .

فعلام يدل ذلك بخصوص عاداتنا المزعجة ؟ إننا عادة نكون آخر من يعلم بهذه العادات .

لدىَّ صديقة تتحدث كثيراً بدرجة لا تطاق ، ويعد الدخول فى حوار معها ، مثل الوقوف أمام مدفع رشاش سريع الطلقات . وصديقتى هذه ذكية جداً ومتعلمة على أعلى مستوى ، ولكنها لا تدرك مدى التأثير الذى تحدثه على الآخرين . فهى مشهورة سلباً بحواراتها أحادية الجانب . وقد أخبرها الآخرون أكثر من مرة بمشكلتها ، ولكن يبدو أنها لم تستوعب الرسالة مطلقاً ، وهى تعتبر مُعاقة اجتماعياً ولكنها لا تدرك ذلك .

فيجب أن نكون على وعى بمدى تأثيرنا على الآخرين وأن نكون على استعداد لأن نفعل شيئاً حيال هذا . وأى عذر مثل : " هذه هى طريقتى فى الحياة " يعتبر شيئاً مكلفاً لنحيا حياتنا . فإذا أخبرنا عدة أشخاص بأننا نتحدث أكثر من اللازم ، أو أننا نتأخر دائماً ، أو أننا نطيل الوعظ فى الآخرين ، أو أننا نتذمر باستمرار ، أو أن لدينا

سلوكيات شائنة ، فيمكننا الاستفادة من تلك الملاحظة . فإنها عادة ما تكون إشارة بأن لدينا مشكلة .

وإحدى طرق تحسين وعيك بذاتك ، هي أن تتحدث إلى صديق تثق به فعلاً . حاول أن تجد شخصاً تعرف أنه لن يقوم بتوبيخك متعمداً واسأله : " كيف يفهمني الآخرون ؟ " واجعل ذلك الشخص يعرف أنك مهتم بتحسين نفسك واجعله يفهم أنك تريد الصراحة كاملة منه .





قد تود أن تبدأ بمثل هذه الأسئلة :

" هل أتحدث كثيراً ؟ "

" هل أتذمر كثيراً ؟ "

" هل أدخن كثيراً ؟ "

" هل رائحة فمى كريهة ؟ "

" هل لغة كلامى بذيئة ؟ "

" هل أتحدث أكثر من اللازم عن صحتى أو شريك حياتى أو عما أعانيه من أرق أو عن أموالى أو ديانتى أو رياضتى ... إلخ ؟ "

" ما مدى التزامى بآداب المائدة ؟ "

" هل أتناول الطعام وفمى مفتوح ؟ "

" هل أنا شخص ممل دائماً ؟ "

" هل توجد أية ملابس فى دولابى يجب أن تلقى فى سلة المهملات ؟ "

إنها أسئلة شخصية ولكن يجب عليك أن تعرف ! ومهما كان الذى سيخبرك به صديقك فلا تعتقد أنه أمر مسلم به ، ولكن يجب أن تتدبر فيما يقوله لك جيداً . واسأل نفسك : " هل أخبرنى أحدهم نفس الشىء من قبل ؟ " ثم اسأل نفسك : " لو كنت أعيش أو أعمل مع شخص يشبهنى فى شخصيتى فهل كان هذا الحال سيعجبنى ؟ " .

وقد يكون الأمر أنك تؤذى الآخرين وتقرر ألا تغير من نفسك ، وهذا لا بأس به ما دمت تعرف ما سيحدث لك ومدى التكلفة التى ستتكلفها نتيجة سلوكك هذا .

ويوجد لدى بعض الناس توجه وهو : " لدى مشكلة واحدة فقط ، وهى تخص الخمسة مليارات نسمة فى العالم . فأنا إنسان مثالى ولكنهم لا يستطيعون فهمى ... " .

من الناحية المثالية قد يتسامح الآخرون معك ويتغاضون عن عيوبك ونواقصك ولكن لا يمكنك دائماً الاعتماد على ذلك . فبينما تختار التسامح فإن الكثير من الناس قد لا يفعل ذلك ! فكم من مدير تنفيذى طموح تم حرمانه من فرص الترقى الوظيفى لأنه لا يرتدى ملابسه بشكل لائق . وكم من زواج انتهى بالطلاق لأن الزوجة تتحدث طوال الوقت بلا توقف أو لأن الزوج لا يستمع إليها أبداً .

الخلاصة

يكتسب الأشخاص المتميزون وعياً خاصاً بالذات يقربهم من الآخرين . ولكى نؤثر على الآخرين بطريقة إيجابية ، فإنه يجب أن نكتسب ذلك النوع من الوعى بالذات .

مقارنة أنفسنا بالآخرين

" أن تتعلم أن تحب نفسك هو أعظم أنواع الحب " .

يجب عليك أن تحب نفسك قبل أن تحب أى شخص آخر . ويجب أن تؤمن بذلك إذا كنت تريد أن تحسن من شأنك . فإن جميع الكتب والمؤتمرات التى تتحدث عن النمو الشخصى تدعو أيضاً للإيمان بنفس الرسالة .

وعندما ننتقد أنفسنا أكثر من اللازم ، فإننا نميل إلى الشعور بالغيرة ممن هم أفضل منا فى حياتهم . تأمل نموذج " فرانك " المتزوج من " جين " . " فرانك " مدير تنفيذى يحصل على ترقيات باستمرار فى عمله ، بينما تبقى " جين " فى المنزل مع الأطفال . إنها تشعر بأنها تحيا حياة فى غاية الملل بينما يواصل " فرانك " بناء مستقبله الوظيفى . والنتيجة أن " جين " تشعر بالغيرة من " فرانك " وطوال الليل والنهار ، تنتقد الرجل الذى أقسمت يوم زواجها منه على أن تحبه وترعاه فى السراء والضراء . والسبب أن " جين " لا تحب نفسها ولذلك تتصيد الأخطاء لـ " فرانك " ، وللآخرين أيضاً .

فعندما يوفق الآخرون فى حياتهم تشعر " جين " بالنقص ، ولذلك فإنها تنتقد الآخرين ، وانتقاداتها هذه لا علاقة لها بـ " فرانك " فى الحقيقة ، بل إنها تتعلق بصورتها الذهنية عن نفسها . ولن تتحسن العلاقة بين هذين الزوجين أبداً حتى تبدأ " جين " فى أن تحب نفسها أكثر .

وإذا رأينا أخطاءنا فقط ، فإننا نتوقع من الآخرين أن يروا أخطاءنا فقط . ومن ثم فإن الحقيقة المؤلمة هى أننا نكون دائماً فى انتظار أن يعرض عنا الآخرون ....



تأمل مثلاً نموذج " فريد " الذى يعتقد أنه فاشل . إنه يقلق من أن صديقته " مارى " قد تعتقد أيضاً أنه فاشل . كما أنه حساس جداً بشأن عدم كونه ناجحاً مثل جيرانه ، ويعرف أن وزنه زائد للغاية ، ويشك فى أن أنفه كبير جداً . لأن " فريد " لا يحب نفسه ، فإنه يشعر بالإحراج من مظهره الخارجى ، ويشعر أنه درجة ثانية فى عالم الرجال ، ويخشى أن تكون " مارى " فى حالة بحث دائم عن رجل أفضل منه . ويستاء ويغضب من أقل شىء ويضايقها يومياً . ولا يستطيع " فريد " المسكين أن ينسى مشاكله لوقت كاف كى يهتم فعلياً بـ " مارى " . والنتيجة : تشعر " مارى " بأنه لا يحبها لأنه لا يحب نفسه . فعندما تكون صورتنا الذهنية عن أنفسنا سيئة فإنه دائماً ما يشقى أصدقاؤنا .

وتعد مقارنة أنفسنا بالآخرين بمثابة فخ . فسوف يكون هناك دائماً من هم أكثر منا فى الموهبة أو الثراء أو الذكاء أو سرعة البديهة أو الشعبية عند الآخرين . وغالباً ما يقول الآباء والمعلمون والمحبون : " لماذا لا يمكنك أن تصبح مثل أخيك ؟ " . والإجابة هى : " لأننى لست أخى ، فإذا تصرفت مثله تماماً فسوف أكون نسخة منه ! " .

ففى لحظة ما قد يقرر كل منا الآتى : " إننى شخص مختلف ومتميز . ولا يجب أن أكون نسخة بالكربون من أمى أو جارى أو أى شخص آخر " . يمكننا أن نؤكد الآتى : " إننى لست إنساناً كاملاً ولكنى أبذل ما بوسعى فى ضوء المعلومات المتاحة لى وأحاول تحسين شخصيتى ولكنى أرضى عن نفسى فى الوقت الحالى " .

فإننا ـ مثل " جين " و " فريد " ـ يجب أن نتوقف عن مقارنة أنفسنا بأصدقائنا أو شركاء حياتنا أو جيراننا . وبدلاً من ذلك ، يجب أن نبدأ فى وضع أهداف تحقق لنا الكثير ، ويجب أن نقوم بمقارنة تطورنا هذا العام بمدى تقدمنا فى العام الماضى ، بدلاً من مقارنة تقدمنا بتقدم الجيران . فيجب أن نشعر بالرضا عن أنفسنا وقيمة ذاتنا من خلال تطورنا الشخصى .

وفى حالة " جين " فإن لديها العديد من الخيارات لكى تحسن من مشاعرها تجاه نفسها وفى نفس الوقت تصبح رفيقة جيدة لزوجها . وبدلاً من أن تنتقد " فرانك " فإن بإمكانها أن تضع لنفسها أهدافاً يمكن أن تحقق لها الكثير فى المنزل ، أو للحصول على عمل فى المستقبل ، أو لاستكمال تعليمها ، أو للتخلص من وزنها الزائد ، أو لقضاء وقت فراغ ممتع . وسرعان ما ستدرك أن المرء لا يخرج من الحفرة عن طريق الإيقاع بالآخرين بداخلها ، بل على المرء أن يتسلق طريقه خارج الحفرة .

وبالمثل ، يحتاج " فريد " لبذل مجهود كبير ليحول اهتمامه من مقارنة نفسه بالآخرين إلى الاهتمام بتحسين نفسه ، من خلال الاعتماد على نجاحاته الصغيرة لتحقيق نجاح أكبر ومساعدة " مارى " كلما أمكن ، والتركيز على صفاته الإيجابية مع تقبله لصفاته الأقل إيجابية ـ مثل أنفه الكبير .

فعندما نتوقف عن مقارنة أنفسنا بالآخرين باستمرار ؛ فإننا نحرر أنفسنا من ذلك العبء ونتمكن من تقدير (ومجاملة) الآخرين . وبذلك نتخلى عن إحصاء الصفات فى أذهاننا عندما نعقد المقارنات : " لديها معطف فاخر ودرجة علمية أعلى وجائزة جديدة وأصدقاء جيدون . هل يعنى ذلك أنها أفضل منى ؟ " وبذلك نتخلص من الانطباع الشخصى الهدام : " إن لديك الكثير وأنا لدىّ أقل القليل " .

وليس المقصود من أن تحب نفسك هو أن تتفاخر بنفسك أمام الجميع ، بل يعنى أن تتقبل ذاتك وأن تنتبه إلى مميزاتك وكذلك عيوبك . ولكى تستمتع بعلاقات مثمرة مع الآخرين فإن عليك أن تقرر أن تكون أفضل صديق لنفسك .

يقول " فريد " : " مازلت غير مقتنع بأنه يجب أن أحب نفسى " . حسناً يوجد سبب بسيط آخر لكى يحب " فريد " نفسه أولاً . وهو أنه إذا لم يحب نفسه فلن يصدق أن أى شخص آخر قد يحبه ! وهذا يؤدى لمشكلات أكثر :

- عندما يتصرف الآخرون بطريقة تتسم بالود مع " فريد " فقد يعتقد : أولاً : أنهم يريدون منه شيئاً ما . ثانياً : لابد أن ثمة خطأ كبيراً جداً بهم لأنهم يرغبون فى صحبته .
- إذا انتقد نفسه باستمرار فقد يعتقد جميع أصدقائه أن لديه مشكلة ويتجنبونه تماماً .
- قد يخشى " فريد " أيضاً من أنه ربما يكون من المستحيل أن يحبه أى شخص إذا تعرف عليه جيداً . ولذلك فقد يدمر فى عقله الباطن كل علاقاته قبل أن يترك للآخرين الفرصة للنفور منه .

كتب المحللان النفسيان " برنارد بيركوفيتز " و " ميلدريد نيومان " الآتى : " مَن لا يحب نفسه من الممكن أن يعشق الآخرين ، لأن العشق هو أن يجعل المرء شخصاً آخر كبيراً فى نظره ، بينما يكون المرء نفسه صغيراً فى نظر نفسه . ومَن لا يحب نفسه من الممكن أن يرغب فى الآخرين ، لأن الرغبة تأتى من إحساس داخلى بالنقص والذى

يتطلب الإشباع ، ومَن لا يحب نفسه يفشل فى أن يحب الآخرين لأن الحب هو تأكيد للكيان النامى الحى بداخلنا جميعاً .. وفاقد الشىء لا يعطيه " .

اختيار المعاناة فى الحياة

إذا كانت صورتنا الذهنية عن أنفسنا سيئة ، فإننا بذلك قد نختار أن نجعل حياتنا تعيسة لكى نعاقب أنفسنا . والمعاناة مثل أى سلوك لها ثمن :

- إذا كنت تعانى دائماً فقد يكون لديك إحساس قوى بالأمان فى تلك المعاناة . وأنت تتفهم ذلك ، بالإضافة إلى أن التغيير يخيفك ، فهو يشبه " المرض " إلى حد ما عندما يعترف الناس أحياناً : " إذا شفيت ، فلن تكون لدى أية أعذار بعد الآن . يبدو أنه من الملائم أن أظل مريضاً " .
- قد نعتقد أيضاً أن الفشل سيجعلنا محبوبين بطريقة أو بأخرى ..... " إذا ظللت فى المعاناة لفترة كافية فربما يشعر أبواى أو شريك حياتى أو أى شخص آخر بالتعاطف معى ويبدأ فى أن يحبنى " . ولكن لسوء الحظ ، فإن العلاقات الإنسانية السليمة لا يتم تأسيسها على الشفقة .
- قد نستمر فى المعاناة انتظاراً لأن يمن الله علينا ويحل لنا جميع المشاكل التى تجعلنا نشعر بالإحباط .

وعندما تتحسن صورتنا الذهنية تجاه أنفسنا ، فلن تكون المعاناة هى البديل المناسب بعد الآن ، ولكن بعضنا يختار المعاناة وهذا من حقنا تماماً .

كيف يمكننى أن أحب نفسى ؟

قد تقول : " حسناً لقد اقتنعت الآن أنه من المهم أن أحب ، أو على الأقل أكون معجباً بنفسى ، ولكن كيف أفعل ذلك إذا كنت أشعر بأننى فاشل ؟ ماذا لو ثبط والداى من عزيمتى وسخر منى المعلمون ؟ وماذا لو أننى كرهت عينىّ اللتين تشبهان عينى الخنزير وأسنانى المعوجّة ؟ " .

حسناً ، من الممكن أن تبدأ في تقبل نفسك ، بل حتى وتحب نفسك على طبيعتها . وقد تستغرق تلك المهمة وقتاً طويلاً ولكن الأرباح كثيرة . فسعادتك كلها تعتمد على شعورك تجاه نفسك ، كما أن نجاح كل صداقاتك يعتمد على تقبلك لنفسك .

فاسأل نفسك : " هل أريد الارتقاء بنفسي والنهوض بشأني أم الانحدار والتقهقر ؟ " .

فهذا قد يساعدك على استرجاعك لكيفية تكوين صورتك الذهنية عن نفسك .

من تظن نفسك ؟

لابد أن أول مردود حصلت عليه كان من عائلتك ، وللأسف كان معظمه سلبياً : " لا تعبث بالمكان ... إنك دائماً تحطم الأشياء ... إنك لا تفعل ما تؤمر به أبداً ... إنك تدفعني إلى الجنون ... لا تكن أحمق هكذا ... إنني على وشك أن أفتك بك ... " وينجح بعض الآباء في تحقيق التوازن بين الجوانب الإيجابية والسلبية ولكن هذا يبدو لمعظم الأطفال طريقاً ذا اتجاه واحد . وبالتأكيد فإن آباءنا يحبوننا ولكن غالباً ما تتدخل شئون الحياة في ذلك . فكيف تجعل طفلك البالغ من العمر ثلاثة أعوام يشعر بأنه محبوب ومتميز عندما يرسم بأحمر الشفاه على ورق الحائط الذى قمت بتركيبه مؤخراً ؟ وما هو كم الأفكار التى تستطيع أن تدعم بها الصورة الذهنية الخاصة بطفلك عن نفسه عندما يكون قد أسقط للتو حافظة نقودك فى النهر ؟

فأنت ، كطفل موجود بين أسرة من الكبار البالغين ، لا تستطيع أن تقاوم الشعور بأن الجميع يعرفون كل شيء ولكنك لست كذلك . فجميعهم يعرف كل شيء عن الأمور الفنية مثل : عقد رباط الحذاء والذهاب إلى دورة المياه ، وأنت الأحمق الذى يجب أن يخبره الجميع مرات ومرات بكيفية أداء كل شيء . ولا يساعدك الإخوة والأخوات الكبار فى بناء صورتك الذهنية عن نفسك . فعندما يخبرونك بأنك غبي - وهم فى السادسة وأنت فى الثالثة من العمر - فيجب عليك أن تصدقهم ؛ فهم أكثر خبرة وأكثر وعياً بأمور الحياة . كما أنهم فى السادسة من العمر !

وعندما تبدأ الدراسة تتضاعف مشاكلك . فمرة أخرى يبدو أن الجميع يعرف وأنت لا تعرف شيئاً مطلقاً . ثم تعقد المزيد والمزيد من المقارنات بينك وبين الآخرين . وتعتقد

أن المعلمين فى المدرسة غالباً ما يتجاهلونك عندما تفعل الصواب ويهاجمونك عندما تخطئ . ومرة أخرى تشعر بأنك لست على ما يرام . وبعد نحو عشر سنوات فى المدرسة تصل إلى مرحلة البلوغ ، وحينئذ تصبح الأمور صعبة حقاً . ويحدث كل شيء إما سريعاً جداً أو بطيئاً جداً : فقد تنمو الأشياء إلى أن تصبح كبيرة جداً أو لا تنمو مطلقاً ، ويصبح مجرد بقائك على قيد الحياة مصدر إحراج كبير لك .

وبينما تشاهد التلفاز يومياً ، ترى الكثير من الأشخاص الموهوبين والجذابين يقومون بأعمال بطولية . فترى النساء لديهن بشرة نظيفة وعيون واسعة وأسنان متراصة وترى الرجال يبلغ طولهم ستة أقدام ووجوههم وسيمة . وعندما تقارن نفسك بمثل هؤلاء الأشخاص ، تتلقى صورتك الذهنية عن نفسك صفعة أخرى .

ثم تأتى بعد ذلك الإعلانات التجارية التى تخبرنا عن الأشياء التى يجب أن نمتلكها ولا نعلك ثمنها : " إن الأذكياء فقط هم الذين يرتدون أزياء من ماركة " كريستيان ديور " ، والنساء المثقفات هن من يشترين من ماركة " جوسى " ، والرجال ذوو الطراز الخاص هم من يقودون سيارة من ماركة " جاجوار " ... " . فالرسالة هنا هى : " إذا لم تحصل على هذا فلن تكون ذا قيمة " . وفى تلك الأثناء تستمر عائلتك فى انتقادك " لأنهم يحبونك " . كما تذهب إلى دار العبادة لتسمع من رجل الدين أنك مذنب .

هل تفهم معنى كل ما سبق ؟ سوف تحصل على الفرصة بصعوبة بالغة . فبمرور الزمن ، سوف ييأس منك جميع المحيطين بك من الأم والأب والأخ والأخت ، بل والمعلمين الذين يقومون بالتدريس لك ، حيث سيجدوا أنك لم ترق إلى آمالهم التى يعلقونها عليك . ولن تصل إلى الكمال أبداً . ومعظم الأشخاص من حولنا لديهم تقدير ضعيف لذاتهم ولذلك يثبطون من عزيمتنا ، وبعد ذلك نشعر بمشاعر سيئة ونثبط من عزيمتهم ومن ثم يشعرون بمشاعر سيئة أكثر ويثبطون من عزيمتنا أكثر وأكثر ... وينتهى بنا المطاف جميعاً بالشعور بالنقص والدونية . (أوضحت إحدى الدراسات أن ٩٨٪ من الأطفال حتى الذين يبلغون الرابعة عشرة من العمر لديهم صورة ذهنية سلبية عن أنفسهم ؛ فهم يكرهون أجسادهم ويشعرون بالنقص وعدم الأمان) .

حسناً ! الآن وقد عرفتُ من أين حصلتُ على *الصورة الذهنية* السلبية عن نفسي ، يمكنني الآن إلقاء اللوم على الآخرين ، أليس كذلك ؟

خطأ ! الآن وقد عرفت من أين أتت بعض أفكارك الطائشة ، فإن بإمكانك التخلص منها . **ولا تلق باللوم على الآخرين** . فإن والديك يبذلان أقصى جهدهما لتنشئتك وتربيتك . كما أنهما يحبانك بأعظم ما لديهما من مشاعر . وعليك فقط أن تفهم أن معظم الرسائل التى تتلقاها عن نفسك رسائل مشوهة . فإنك تتلقاها من الآخرين الذين لا يشعرون بأنهم جيدون بالقدر الكافى ولذا *فما* الذى يخبرونك به ؟ : " **إنك لست جيداً بالقدر الكافى !** " . فمهمتك الآن هى أن تبدأ فى تقدير *ذاتك* حق قدرها .

قد تقول : " انتظر لحظة ! ماذا لو لم أكن لطيفاً بالفعل ؟ " . حسناً *إذا* لم تعتقد أنك لطيف ، فمن المحتمل أنك مازلت تفكر فيما يخبرك به الآخرون عن شخصيتك .

وقد تقول : ولكننى أعترض . أعتقد أننى ينبغى أن أشعر بالنقص والذنب للأسباب التالية :

أ) إننى أرتكب الكثير من الحماقات .
ب) غالباً ما أخذل الآخرين .
ج) غالباً ما أفشل .
د) أشعر بأننى لست جيداً بالقدر الكافى .
هـ) إننى ألتهم الكثير من الطعام بدرجة لا يمكن تصورها .
و) أحياناً ما تجول بخاطرى أفكار سيئة للغاية .

وهنا أقول لك أهلاً بك فى الجنس البشرى ! فإذا كنت إنساناً كاملاً فأنت إذن ملاك . فالحقيقة هى أنك فى النهاية بشر لك الحق فى أن تقترف بعض الأخطاء وأن تشعر قليلاً بعدم الأمان مثل باقى البشر .

أليس لدى بعض الأشخاص صورة ذهنية إيجابية عن أنفسهم ؟

بلى ، ولكنهم يحققون أعلى تقدير لذاتهم بالعمل على زيادة ما لديهم من تقدير يوماً بعد يوم . ومما يدعو للسخرية أنه حتى أكثر الأشخاص الذين يعجب بهم معظمنا ، غالباً ما يشعرون بالنقص . على سبيل المثال ، يأخذ نجم كرة القدم مهارته الرياضية كأمر مسلم به ، ولكنه يتمنى لو كان فى مثل ذكاء وبراعة أخيه ، وفى نفس الوقت يفخر أخوه الذكى بنجاحه الباهر فى كلية الطب ، ولكنه يتمنى لو أعجبت النساء به مثل أخيه لاعب كرة القدم ، وكلا الأخوين يتمنى لو كان غنياً مثل ابن عمهما " تشارلى " ، و" تشارلى " يتمنى ..... فهذا هو أسلوب الحياة المقلوب رأساً على عقب الذى نعيشه . فدائماً ما يكون جارى أسعد حظاً منى .

ماذا عن المتفاخرين الذين يقولون لك إنهم أفضل البشر ؟

لاشك فى أنك التقيت بمثل هؤلاء الأشخاص الذين يعتقدون أنهم مركز اهتمام الكون بأكمله ، كهؤلاء السيدات اللاتى يعتقدن تماماً أنهن مثل : " مارلين مونرو " و " جاكى أوناسيس " و " إلينور روزفلت " مجتمعات ؛ وهؤلاء الرجال الذين يعطونك إحساساً بأنهم أعظم الناس وأكثرهم ثراءً وذكاءً وإثارةً فى غضون ثلاث وعشرين ثانية منذ أن تتعرف عليهم لأول مرة !

فهؤلاء الأشخاص دليل حى على ضرورة التوازن ؛ فالغرور يضايق الآخرين . وهؤلاء الأشخاص المغمون بالثقة المصطنعة بالنفس وبالغرور ، لكونهم " رائعين جداً " ويلقون نظرة واحدة على أنفسهم فى المرآة قبل الذهاب إلى الحفلات ، غالباً ما ينفر الناس منهم .

وعلى الرغم من ذلك فإن مَن يعتقدون حقاً أنهم بلغوا حد الكمال ويخبروننا باستمرار عن مدى روعتهم ، إنما هم فى الحقيقة يحاولون إقناع أنفسهم بذلك . فهم يشعرون بالضعف الشديد ، لدرجة أن الاعتراف بأى نقاط ضعف لديهم يكون شيئاً مُرعباً حقاً ، ويشعرون بالقلق أنهم إذا توقفوا عن الحديث عن مآثرهم ، فقد يراهم الناس على حقيقتهم .

فأن نحب أنفسنا لا يعنى بالضرورة أننا يجب أن نكون متفاخرين . ولكن الأمر يكمن فى أن نتحلى بالثقة فى أنفسنا وتقديرها بلا مبالغة فى ذلك ، مع إقران ذلك بحس الدعابة والاستقرار الداخلى .



منذ أن كان " جوانى " صغيرا كنا دائما ...
... صرحاء معه ...
إنك حالة من الغباء الميؤس منه !
... ونشجعه ...
قم من مكانك !
... وكنا نساعده على تحديد أهدافه ...
إذا رسبت فى هذا الامتحان سأحطم عنقك !
... وحملناه المسئولية ...
إننى ألومك !
... وأعطيناه الإرشاد والتوجيه ...
لماذا لا تستطيع أن تكون مثل أبيك ؟
وعلمناه أن يميز بين الأشخاص
إن أصدقاءك جميعًا من حثالة المجتمع !
وشجعناه على أن يعتمد على نفسه
اخرج من هنا !
لا أستطيع أن أفهم لماذا لا توجد لديه ثقة بنفسه !

وتقدير الذات مسألة حساسة ؛ فإن الإفراط سواء فى قلتها أو كثرتها ، يجعلك تشعر بالوحدة الشديدة فى هذا العالم .

هل توجد طرق أخرى تجعلنى أشعر بالرضا عن نفسى ؟

بالإضافة إلى : أ) تجنب المقارنة المستمرة بينك وبين غيرك ، ب) تحديد أهداف يمكن تحقيقها ولها معنى خاص بالنسبة لك ، ج) أن تكون أكثر رأفة ورحمة بنفسك ، هناك شيء آخر يمكنك أن تقوم به :

قم بسرد الأشياء اللطيفة التى تفعلها لمن حولك . وامتدح نفسك على ما تقوم به بين الحين والآخر . فهناك مئات الأشياء التى نقوم بها والتى تحدث تأثيراً فى حياة المحيطين بنا . فإنك عندما تبتسم أو تنصت للآخرين أو تقوم بإعداد مشروب لشخص ما ، أو تصطحب طفلك من المدرسة إلى المنزل ، أو ترسل بطاقة تهنئة لشخص ما أو تعير كتاباً لصديق ؛ فأنت بذلك تعتنى بالآخرين . ولكن إذا أوقفك أحدهم فى الطريق وسألك : " كيف ساهمت فى إنقاذ كوكب الأرض اليوم ؟ " فقد تخونك الألفاظ ولا تعرف كيف تجيب عن السؤال . ومن السهل جداً أن تنسى أو تقول : " إننى أفعل فقط ما يفعله الجميع " . حسناً ربما يكون هؤلاء الأشخاص من نوع خاص أيضاً ـ ولكن لا تنتقص من إسهامك .

وكثيراً ما نقول لأنفسنا : " إننى لا أفعل أكثر مما يفعله الآخرون " فهذا هراء ! فامتدح نفسك وحاول أن ترفع رأسك عالياً وأن تشعر بالرضا عن نفسك . فتلك هى الطريقة التى ستبدأ بها فى إنجاز المزيد .

هناك أمل لدينا جميعاً ...

اسأل أى شخص عن الصفات التى يعجب بها فى الآخرين ، وغالباً ستحصل على قائمة تتضمن الآتى : الأمانة والعزيمة والشجاعة والالتزام والمثابرة والاهتمام بالآخرين والكرم والتواضع .

حاول أن تلقى نظرة عن قرب على تلك القائمة وسوف تلاحظ شيئاً ؛ وهو أنك لم تولد بأى من هذه الصفات ـ بل اكتسبتها . فإنك لم تولد شجاعاً أو أميناً أو مهتماً بالآخرين ، وبمقدورك أن تصبح كذلك إذا كنت تريد حقاً أن تصبح مثل ذلك النوع من

الأشخاص . ولا يمكنك أن تحظى بتلك الصفات اعتماداً على كونك محظوظاً ؛ بل يجب أن تقوم بتنميتها إذا كانت مهمة بالقدر الكافى بالنسبة لك .

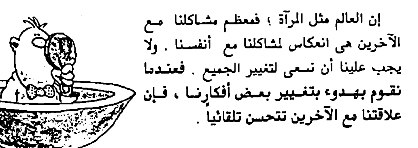
وحتى المعرفة والخبرة ليست مسألة حظ . ومرة أخرى ، أقول لك : إنك لم تولد بهما ، بل يجب أن تسعى لاكتسابهما .

أليس هذا مثيراً ؛ فما ولدت به من صفات له تأثير طفيف فقط على أنماط حياتك .



والأهم من ذلك بكثير هو أهدافك الشخصية . فإذا كنت تريد أن تصبح أكبر وأقوى وأكثر تفهماً أو أكثر إصراراً ، يمكنك البدء فى ذلك الآن إذا كنت جاداً فى ذلك الأمر . وبينما تنمو وتتغير صفاتك ، تتغير صورتك الذهنية عن نفسك .

الخلاصة



إن العالم مثل المرآة ؛ فمعظم مشاكلنا مع الآخرين هى انعكاس لمشاكلنا مع أنفسنا . ولا يجب علينا أن نسعى لتغيير الجميع . فعندما نقوم بهدوء بتغيير بعض أفكارنا ، فإن علاقتنا مع الآخرين تتحسن تلقائياً .

في انتظار شخص ما ...

" إنني فقط في انتظار شخص ما ليأتي ويجعلني سعيداً " .

تشعر " ماري " بالاكتئاب والوحدة وتشعر بأن حياتها فوضى ، وتقول لنفسها : " إذا استطعت فقط أن أجد أحداً يحبني فسأكون سعيدة . " خطأ !

فعندما تكون حياتك فوضى ، فإن الأشخاص السعداء المستقرين في حياتهم يميلون إلى تجنبك . فهم يبحثون عن الأشخاص الذين تكون حياتهم سعيدة ومستقرة بشكل أساسي . وحيث إن " ماري " بائسة ومكتئبة ، فإنه سينجذب إليها فقط الأشخاص الذين لديهم مشكلات كبيرة وبالتالي سيعاني الجميع أضعافاً من التعاسة .

وينطبق نفس الشيء على انتظار مَن نحب . فيجب أن نقوم بحل مشاكلنا أولاً . فإذا قلت لك : " عليك أن تحبني بالقدر الكافي وأنا متأكد من أنني سأتوقف عن محاولة الانتحار " فمن المؤكد أن ذلك سيعرقل العلاقة بيننا .

وقد يساعدنا بعض الناس على أن نكون أسعد حالاً ولكننا يجب أن نسيطر على حياتنا أولاً . فعندما ننتظر من الآخرين أن " يصلوا " إلينا ويصلحوا لنا كل شيء فإننا ننمي بداخلنا مشاعر الإحباط .

- فإذا لم يصل إلينا الآخرون فسنكتئب أكثر .
- وإذا وصل إلينا الآخرون ولكن لم يتصرفوا وفقاً لما نريد فسنكتئب فعلاً ! ثم نلقي باللوم عليهم ونقول : " من المفترض أن تجعلني سعيدا ! " .

إن الأشخاص الذين يتمتعون بعلاقات مستقرة تشبعهم نفسياً هم أناس متوازنون ولا يبحثون عن شخص آخر " ليسد الفجوة بداخلهم " .

فإنهم يدركون قيمة أنفسهم . ويقول الناس في الأغاني والأفلام : " لم أكن شخصاً ذا قيمة حتى قابلتك " ، ولكن في الواقع ، فإن ذلك يعتبر موقفاً غير سليم . فيجب


من المفترض أن تجعلني
سعيداً !

أن تكون شخصاً ذا قيمة أولاً . وليس من الجيد أن تكون " النصف الآخر " لأى شخص ، فأنت إنسان كامل .

إذاً ماذا أفعل ؟

دعونا نتعلم من " مارى " ؛ إنها وحيدة ومكتئبة وتشعر بالعزلة ، ولا تفهم السبب وراء إسقاط الآخرين لها من خططهم .

ربما تكون قد غفلت عن حقيقة أنها دائماً فى انتظار الآخرين للاتصال بها هاتفياً وامتلاك زمام المبادرة لتحديد موعد معها ودعوتها لتنضم إليهم . فالناس يملون من محاولة استمالتك لتفعل الأشياء . فهم يريدون الحماس من جانبك .

فعليك أن تجعل الجميع يعرفون أنك مستعد للمشاركة فى الحياة . وأول خطوة فى تكوين الصداقات : هى أن تكون لديك الرغبة فى أن تخرج وتقابل الآخرين ، فإنك لا تقابل أشخاصاً رائعين في المسافة بين جهاز التلفاز الخاص بك والثلاجة !

فيمكن لـ " مارى " أن تتولى زمام المبادرة وتتصل هاتفياً بأحدهم : " مرحباً ، " كارين " ! قد لا تتذكرينني ولكنى جارتك فى الجهة المقابلة من الطريق . هل ترغبين فى الخروج معاً لتناول " البيتزا " ؟ ، " مرحباً ، " تيد " ! أنا أفكر فى ركوب الدراجات ، أو المذاكرة والدراسة ، أو التزلج فى عطلة نهاية الأسبوع . هل تنضم إلىّ ؟ " .

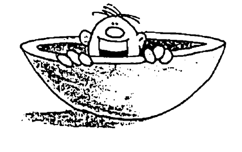


ويعج العالم بالأشخاص الذين يتغلبون على الخجل

(أو الغرور) ويفتحون لأنفسهم آفاقاً جديدة . إذا كنت تخطط للقيام ببعض التغييرات وتكوين بعض الصداقات ، فكن مستعداً لبعض الانتكاسات أو الرفض لدعوتك أحياناً . واستمر فى بذل المجهود فسوف ترى نتيجة مجهودك فى النهاية .

ولكى تتجنب الشعور بالإحباط ، عليك أن تكوّن صداقات دون أن تتوقع أى شىء فى المقابل . قم بعمل الأشياء من أجل الآخرين ، دون أن تطالبهم بأى شىء ولن يخذلوك أبداً . فبعض الناس يقابل المحبة والمعروف بالمثل ، والبعض الآخر لا يفعل ذلك . فإذا كنت تهتم بالناس لأنك تريد ذلك فقط وليس لأنك تتوقع مقابلاً لذلك ، فلن تشعر بالأسى والحزن إذا أخفقوا فى أن يعطوك مقابلاً لاهتمامك بهم أو تفكيرك فيهم . فالكون بأكمله عادل ومنصف فى الأساس ؛ فإذا كنت تعطى الاهتمام والمحبة فستعود عليك هذه الأشياء الطيبة ، ولكن ليس بالضرورة فى الوقت الذى تريده أو من الشخص الذى تتوقع منه ذلك .

الخلاصة



- يجب على كل منا أن يدرك قيمة ذاته . فإذا اعتمدنا على الآخرين ليدركوا قيمتنا — ولن يفعلوا ذلك — فسوف نصاب بالإحباط دائماً .
- يمكنك أن تكمل أى شخص فى أية علاقة ؛ فقط إذا كنت إنساناً كاملاً ، وإلا فإنك سوف تمثل عبئاً فى هذه العلاقة .
- إذا كنت تشعر بالوحدة والاكتئاب ، فلن يفيدك أن تجد شخصاً يعجب بك أو يحبك . وعليك أن تجد شخصاً تستطيع أن تقيم معه صداقة دون أية توقعات من جانبك .
- إذا كنت تريد أن تقابل أناساً جدداً وأن تكوّن صداقات جديدة ، فعليك أن تتولى زمام المبادرة وتقوم بالخطوة الأولى .

فرط الاهتمام بالذات

ظل " جون " ملتحياً لسنوات طويلة وقرر أن يحلق لحيته ، ولكنه كان قلقاً بشأن مظهره وما سيحدث به من تغيير ، وتساءل : " ما الذى سيقوله أصدقائى وزملائى في العمل إزاء ذلك ؟ وهل سيسخرون من مظهرى ووجهى ؟ " .

بعد عدة شهور من المماطلة ، استجمع شجاعته أخيراً وقام بحلاقة لحيته أو على الأقل أزالها كلها ما عدا الشارب . توجه " جون " إلى عمله فى اليوم التالى وهو يتوقع الأسوأ . ولكن لدهشته لم يقل أى شخص أى شيء عن مظهره الجديد ، بل إنه الواقع ، لم ينبس أحدهم ببنت شفة حتى موعد الغداء .

وفى النهاية لم يستطع الاحتمال أكثر من هذا وأثار الموضوع بنفسه : " كيف تجدون مظهرى الجديد ؟ " .

نظر إليه الجميع بعدم فهم وسألوه : " أى مظهر جديد تقصد ؟ " .

" ألا تلاحظون أى شيء مختلف فى مظهرى ؟ " .

ساد الصمت لفترة طويلة بينما قاموا بتفحص " جون " من مفرق رأسه إلى أخمص قدميه . وفى النهاية قال أحدهم بابتهاج : " نعم لقد أطلقت شاربك ! " .

أليس صحيحاً أننا نفرط في الاهتمام بأنفسنا ونصبح قلقين جداً إزاء مظهرنا ونعتقد أن الجميع ينظر إلينا ، بينما لا يوجد حتى مَن يفكر بنا ؟!

والإفراط في الاهتمام بالنفس يعنى أيضاً أننا نسعى جاهدين في يأس لترك انطباع معين لدى الآخرين . تأمل نموذج " نينا " التى تقضى ساعتين فى التزين والتجميل فى كل مرة تخرج فيها من المنزل . وتقلق بشكل مبالغ فيه بشأن الاختيار بين الحلة الزرقاء والفستان " الحريرى " وحذائها الأسود أو الأبيض . وتقوم بتجربة إحدى عشرة قلادة مختلفة وسبعة عشر قرطاً قبل أن تختار ما تريد لتحصل على التأثير الذى تريده . وتتوجه " نينا " إلى زوجها قائلة : " كيف يبدو مظهرى ؟ " .

" رائع " .

" أنت متأكد ؟ " .

" إنه رائع بالفعل " .

" هل تصفيفة شعرى ليست مناسبة تماماً ؟ " .

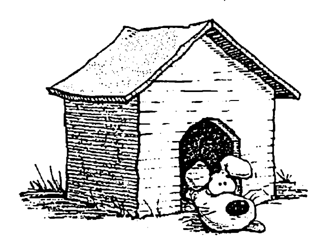
" كلا ، إنها رائعة " .

" هل لون أحمر الشفاة داكن أكثر من اللازم ؟ " .
" إنه جميل " .
" هل أنت متأكد من أن مظهرى رائع ؟ " .
" تبدين رائعة جداً " .

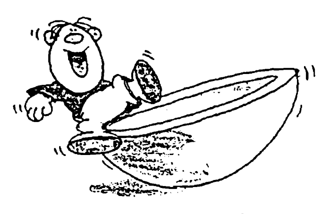
وفى المسافة التى بين باب المنزل والسيارة تهرع " نينا " مرة أخرى إلى حجرة النوم لكى ترتدى قرطاً آخر ولمرتين أو ثلاث مرات خلال الليلة تقول لنفسها (وأحياناً تهمس لزوجها) : " كان يجب أن أرتدى القرط المرصع باللؤلؤ بدلاً من القرط الذى أرتديه الآن " . و يقول زوجها : " لا يهم " . فتشعر " نينا " بأن إحساسها قد جُرح .

وقد يصل الفخر بالمظهر إلى حد الإدمان . وتعبر قصة " نينا " عن تقدير ضعيف للذات يؤدى إلى عكس ما ترغب فيه " نينا " - فإنها ليست مهتمة بتكوين الصداقات قدر اهتمامها بترك انطباع معين لدى الآخرين . ويدور عالمها حول أحذيتها وملابسها وذوقها فى انتقاء المجوهرات وحول نفسها . وعندما يبدو الآخرون بعيدين عنها فإنها تعتقد أنهم متخوفون منها أو يحقدون فيها . ولكن الواقع هو أنهم يجدونها مصدراً للألم والملل .

فغالباً ما تكون الأمور ذات الأهمية القصوى بالنسبة لنا ليست ذات أهمية بالنسبة لباقى البشر . فإذا ظهرت فى أنف " براين " بثرة صغيرة ، فإنه يحكم على نفسه بأسبوع من الحبس الانفرادى فى المنزل . فمن يهتم بهذا ؟



الخلاصة



استحضر في ذهنك الأشخاص الذين تحب قضاء الوقت معهم . فغالباً سيكون هؤلاء الأشخاص ممن يستطيعون السخرية من أنفسهم . فمثل هؤلاء لديهم المزيد من المتعة والأصدقاء والقليل من الآلام .

وعندما نُفرط في الاهتمام بأنفسنا ، فإن الآخرين سيشعرون بالإحراج ، وفي النهاية سنجعلهم ينفرون منا .



الفصل الثانى

نظم شئون حياتك

الحواجز التى بيننا وبين الآخرين

توقف عن المراوغة

كيف تجذب الآخرين

توقف عن إلقاء اللوم على الآخرين

الصراحة تؤتى ثمارها

التعبير عن الغضب

الحياة السعيدة هى تجربة مشتركة .

الحواجز التى بيننا وبين الآخرين

" إننا جميعاً نقضى وقتاً طويلاً بصحبة بعضنا ، ولكننا بالرغم من ذلك نكاد نموت من الشعور بالوحدة " .

د. " ألبرت شفايتسر "

تأمل أسلوب حياتنا فى القرن العشرين ـ كيف نقوم بتأمين أنفسنا ضد التدخل غير المرغوب فيه في أمورنا الشخصية . فالكثير منا يعيش فى منازل شاهقة الارتفاع ولا نتقابل مع جيراننا إلا مرة واحدة فى الشهر وفى الردهة . وهناك آخرون يعيشون فى الضواحى وتُحاط منازلهم بأسوار عالية وأنظمة أمنية . كما أن جميعنا لديه هواتف ذات أرقام سرية وكلاب حراسة على البوابات . فنحن نقلل عن عمد من احتمال حدوث مقابلات غير مرغوب فيها ، ولكننا أيضاً نجحنا فى صد الكثير من المقابلات المرغوب فيها .

فنحن نقضى ثلاث ساعات يومياً فى زحام المرور منعزلين تماماً عمن حولنا . كما نتحدث إلى أجهزة الحاسب الآلى ؛ ولا نسعى لمقابلة الآخرين بل نرسل لهم الفاكسات . وحلت الأسواق التجارية محل المتاجر الصغيرة . وأصبح تناول العشاء أمام شاشة التلفاز يحل محل العشاء العائلى ؛ أو ببساطة ـ تناول الأطعمة المجمدة .

وعندما نذهب للأماكن العامة نظل محتفظين بنظراتنا الشاردة التى لا معنى لها . فهى الأداة المناسبة لكى تحافظ على المسافة بينك وبين الآخرين فى المصاعد ومترو الأنفاق والمراكز التجارية .

فتلك النظرات الشاردة تقول : " إننى لا أعرفك ، لا يوجد شىء معين يشغل تفكيرى ، لا تتحدث إلىّ لأنك قد تكون إنساناً غريب الأطوار " .

كما نشاهد التلفاز لمدة أربع ساعات ـ منعزلين مهما كان عدد الأشخاص من حولنا ، ولدينا أجهزة الفيديو لتسعفنا وقت الضرورة ، فإذا لم نجد ما يعجبنا فى التلفاز فلدينا حل لتلك المشكلة .

أليس كل ما سبق سيئاً ؟ لا ، ليس بالضرورة أن يكون سيئاً . فنحن نعيش فى أوقات مثيرة (ومريحة جداً) ولكننا نحتاج لفهم ما يحدث . توجد ضغوط كبيرة تدفعنا

بعيداً عن الآخرين . وإذا أردت التواصل مع الآخرين هذه الأيام فعليك أن تبذل مجهوداً في سبيل ذلك .

فالحياة السعيدة تجربة مشتركة . وغالباً ما يشاركنا الآخرون فى أسعد أوقاتنا وأغلى لحظات حياتنا وأصعب التحديات التى تواجهنا وأكثر أوقاتنا حميمية . وتأتى أعظم خبراتنا من خلال تعاملنا مع الآخرين .

ولكى نحظى بإقامة رائعة على هذا الكوكب فيجب أن نستعد لإزالة بعض الحواجز ، أى نبذل جهداً خاصاً لنقابل الآخرين ونكون معهم ونتقرب منهم .

وقد نسمع أحد الآباء يقول : " لا يوجد لدىّ الوقت الكافى لأقضيه مع أبنائى ولكن الوقت الضئيل الذى أقضيه معهم هو وقت مثمر ومميز " .

ولكن يجب أن يكون هذا الوقت المميز بالقدر المناسب أيضاً ، فإذا كان طفلك الذى يبلغ العاشرة من عمره يريد أن يقرأ لك من كتابه أو يتنزه بصحبتك أو يتدحرج معك على الحشائش فلا يمكنك أن تقول له : " لنتنزه لمدة دقيقتين من الوقت المميز " أو " لنتدحرج لوقت مميز مدته ٥٨ ثانية " . فإن الأمر يصبح مميزاً فقط إذا قمتما به معاً حتى تنتهيان منه . ولا داعى لأن نخدع أنفسنا .

يجب أن نسعى لقضاء الوقت مع الآخرين وأن نجعل هذا على قمة أولوياتنا لأن المزيد من التقدم التكنولوجى دائماً ما يجرفنا إلى الاتجاه العكسى .

توقف عن المراوغة

لا يستطيع المرء أن يفعل كل شىء بمفرده ، على الرغم من أننا أحياناً ندعى ذلك ؛ فنحن نتظاهر بأننا نستطيع فعل كل شىء بمفردنا ، ولكن لا يوجد مقابل لأن نقضى حياتنا فى المراوغات بأن نقول : " إننى على ما يرام ، ولا أحتاج أحداً " .

فيا له من عار عندما يحول كبرياؤنا دون سعادتنا . تقول " جين " : " كنت سأطلب " بوب " على الهاتف ولكنى لا أريده أن يعتقد أننى معجبة به ! " ، ويقول " بوب " : " إننى أحب " جين " بشدة ولكنى لا أستطيع إخبارها بذلك مطلقاً ! " . وهكذا يقضيان عطلات نهاية الأسبوع بمفرديهما ؛ ويشعران بالفخر بأنهما حافظا على كبريائهما ... ولكنهما يشعران بالوحدة .

فليس هناك أى شعور بالخزى فى أن تجد شخصاً ما جذاباً أو أن تفضل صحبته . فحتى إن لم يحبك هذا الشخص فإن الأمر لا ينطوى على أى شعور بالخزى . وإذا حدث وأصبحت مغرماً بشخص ما ولم يبادلك نفس الشعور فلا عيب فى ذلك . فلا بأس أن تجعل هذا الشخص يحبك أولاً أو أن تخبره بأنك تحبه أولاً . ولا يجب أن تنتظر لترى إذا ما كان هذا الشخص سيحبك أم لا ! يمكنك أن تعلن عن مشاعرك . قل مثلاً : " أعتقد أنك شخص رائع بغض النظر عما تعتقده تجاهى ولكن هذا هو شعورى تجاهك " .

فالسعادة في الحياة تأتى من التعبير عن أنفسنا والمخاطرة والمبادرة . ولن يعجب بك الجميع ولكن يمكنك أن تحب من تشاء .

يتطلع " جيم " لمقابلة صديقته طوال الأسبوع . وفى ليلة الخميس يقوم بتنظيف سيارته ، ويرتدى أفضل قميص لديه ، ويتعطر بأفضل العطور ، ويقطع بسيارته ٢٥ ميلاً عبر المدينة ويطرق باب صديقته ليقول لها : " مرحباً ! لقد كنت ماراً بالمصادفة قريباً من هنا و ... " .

تباً يا " جيم " ! فلتخبرها بما قمت به بالفعل . قل لها : " لقد كنت فى انتظار تلك اللحظة منذ أسبوع وكان الوقت يمر بطيئاً ، ولم أطق الانتظار أكثر من ذلك حتى أراك . وكنت فى غاية الإثارة وظللت أغنى أغانى عاطفية طوال الطريق " . يجب أن تخبرها بأنك اتصلت بها هاتفياً فى عشرين مناسبة مختلفة ولكنك كنت قلقاً من أن تعتقد أنك أحمق .

فهذا النوع من الصراحة يستلزم قدراً ضئيلاً من الشجاعة ، وهو جزء من الطبيعة البشرية . فإنه يجعلنا نرى ما بداخلنا ويجعلنا نكوّن علاقات جديدة ونقوم بإحياء العلاقات القديمة .

قد تقول : " ألا يجب أن أبدو صعب المنال ؟ " ، حسناً هذه طريقة قد تنجح ولكن هناك طرقاً أخرى أفضل لتنمية الروابط مع الآخرين ، كأن تكون على طبيعتك وسجيتك أو أن تكون متفتحاً بطريقة جيدة .

وهناك أغنية تقول : " من يحتاج إلى الناس هو أسعد شخص فى العالم " وقد يقال أيضاً : " من يحتاج إلى الناس ويدعى عكس ذلك هو من أكبر الخاسرين " .

" ولكنى لا أريد جرح مشاعرى ... "

أليس هذا عذراً رائعاً ؟ " لا أريد أن تُجرح مشاعرى . لا أريد أن أقترب أكثر من اللازم ، لأن الشخص الذى أحبه سيتركنى أو يموت في النهاية وبعد ذلك سأتحطم نفسياً " . بالتأكيد ستشعر بألم نفسى فظيع ولكن سيكون من الأفضل أن تشعر بهذا وأنت لديك هذه الفكرة : " لقد أعطينا علاقتنا كل ما نملك ! " .

إن الشخص الذى يعانى حقاً هو من يعرف بداخله أنه من الممكن أن تكون الأمور أفضل وأقرب وأكثر إثارة ، ولكنه لم يبذل قصارى جهده لتحقيق ذلك .

كيف تجذب الآخرين

ذات مرة اشتكى صديق لصديقه قائلاً : " دائماً ما تحل بى المصائب ويخذلنى الناس ! فلماذا يحدث ذلك ؟ " فطفق صديقه يفكر لبرهة من الوقت ثم قال : " حسناً - حسبما أرى - أعتقد أنك فقط من ذلك النوع من الأشخاص الذين تحدث لهم الأشياء المزعجة ! " .

ألا نعرف جميعاً مثل هؤلاء الأشخاص الذين يخذلهم أصدقاؤهم دائماً ؟ ألا نعرف بعض الأشخاص الآخرين الذين يحيط بهم الأصدقاء المؤيدون لهم دائماً ؟ وهؤلاء الأشخاص الذين تتم معاملتهم دائماً باحترام ؟

فلماذا تتم معاملة بعضنا باحترام بينما تتم معاملة البعض الآخر معاملة سيئة ؟ يبدو أنه يوجد احتمالان رئيسيان لهذا :

أ) إما أنها مسألة حظ .

ب) أو أننا سبب ما يحدث لنا ، وإذا ظللنا فى نفس السلوك فإننا سنظل نحصل على نفس النتائج .

وقد لاحظت أن بعض الأشخاص ينجحون (والبعض الآخر يفشل) بشكل منتظم وغاية في الرتابة لدرجة أنه لابد أن يكون هناك عامل آخر مؤثر غير عامل الحظ . لذلك يجب أن نتحرى الاحتمال الثانى .

كيف أكون السبب فى ما يحدث لى ؟

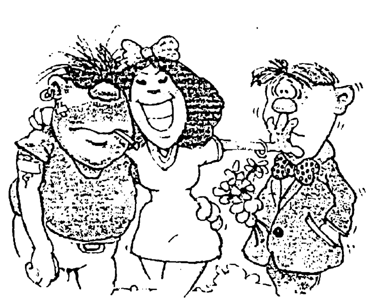
منذ لحظة ميلادنا نبدأ فى تكوين أفكارنا عن العالم من حولنا . وحيث إنه لم يكن لدينا حينئذ خبرات سابقة عن الحياة ، فإننا نستنتج أولى استنتاجاتنا الكبيرة بخصوص " ماهية الحياة " ابتداءً من خبرات ميلادنا والأعوام القليلة التالية لنا كأطفال .

ويجمع علماء النفس على أنه ببلوغنا سن الخامسة ، تتكون الكثير من سماتنا الشخصية ، وتكون فى ذلك الوقت قد نمت بداخلنا بعض المعتقدات الثابتة عن أنفسنا وعن العالم من حولنا . على سبيل المثال : " أنا لطيف " ، " أنا حقير " ، " إننى أسبب المشاكل " ، " يحبنى الآخرون لأننى ماهر " ، " أنا جذاب " ، " لا يمكنك أن تثق بالرجال " ، " أنا ظريف " ، " دائما ما يخدعنى الآخرون " ...

ونحمل بعضاً من تلك المعتقدات عن وعى منا والبعض الآخر يكمن فى أعماق اللاشعور لدينا . وبعد أن قمنا بتكوين تلك المعتقدات ، فإنها تتحكم بنا ونقضى حياتنا كلها فى إثبات صحة ما نعتقده : وأحياناً ننجح فى تدمير حياتنا ولكن على الأقل نثبت أننا على صواب !

لننظر إلى بعض الأمثلة حتى نرى كيف نعيش حياتنا وفقاً لمعتقداتنا .

" مارى "



لا تشعر " مارى " بالرضا عن نفسها . فهى تتوقع من الآخرين أن يقوموا بتعزيز صورتها الذهنية السيئة عن نفسها ويعاملوها بقسوة . ثم يأتى " فريد " الذى يعاملها

" جون "

لنتأمل نموذج " جون " الذى دائماً ما يقحم نفسه فى المشاكل .

كان " جون " جاراً لى ، ومنذ عدة سنوات ذهبنا إلى أحد المقاهى معاً ومكثنا هناك عشرين دقيقة .. ثم لاحظت أنه يوجد شجار فى أحد أركان المقهى ؛ فكان هناك شخص يُضرب ضرباً مُبرحاً - لقد كان هذا الشخص هو " جون " .

تقدمت وطلبت بأدب من الشخص الذى كان يخنق " جون " من عنقه أن يتركه وشأنه . وفى النهاية وافق وتركه وخرجنا أنا و " جون " من المقهى ، وذهبنا لمقهى آخر ، ثم ذهبت إلى دورة المياه ، وعندما عدت رأيت مجموعة من الناس متجمهرين حول طاولة كبيرة ويضربون أحد الأشخاص ضرباً مُبرحاً - لقد كان هذا الشخص هو " جون " مرة أخرى !

وبينما كنت أدفعه دفعاً خارج المقهى إلى السيارة أخبرنى بمكان آخر رائع يمكننا أن نتوجه إليه ، ثم أوضح لى سبب المشاجرات وقال : " يحاول الآخرون دائماً أن ينالوا منك ولذا يجب أن تضربهم أولاً " .

يتوقع " جون " من الآخرين أن يكونوا عدوانيين ، وبذلك المنظور الضيق يركز دائماً على الأشخاص الذين يميلون للشجار ، كما أنه يعمل فى وظيفة يتمنى فيها أن يهزمه الآخرون ، ويذهب إلى المقاهى حيث يُضرب ضرباً مبرحاً - مرات ومرات طبقاً لمعتقداته . فهذا مؤلم جداً ، ولكن " جون " يتحمل كل هذا ليثبت صحة معتقداته .

وقد يتبادر إلى ذهنك : " لماذا لا تصدق " مارى " أن معتقداتها خاطئة لكى تعيش حياة سعيدة إلى الأبد ؟ " و " لماذا لا يفكر " جون " فى تغيير معتقداته لكى يتوقف الآخرون عن ضربه ضرباً مبرحاً ؟ " و " لماذا لا يفكر " مارتين " فى تغيير معتقداته ويصدق أن بإمكان الآخرين مساعدته ؟ " . قد يتغير مثل هؤلاء الأشخاص ولكن المشكلة أن معتقداتنا شىء غال ونفيس بالنسبة لنا . فمنذ قرون وملايين البشر يعانون ويموتون من أجل معتقداتهم . ولايزال الكثير منا متمسكاً بمعتقداته .

قد يقول كل منا : " إننى أعرف أننى على حق ! " ، ولكننا قد نتمسك بموقفنا لدرجة أننا لا نرى شيئاً غيره . وإثبات أننا على صواب يصبح أكثر أهمية لنا من أن نكون سعداء .

فيجب أن يسأل كل منا نفسه : " ما الذى أعتقده عن الحياة والعلاقات الإنسانية وعن الناس وإلى أى مدى يحدد هذا ما يحدث لى ؟ " .

ماذا عن المواقف التى لا تستطيع أن تسيطر عليها ؟

يمكننا السيطرة على حياتنا بقدر أكبر مما قد نعترف به . فعلى المستوى الإدراكى قد نقترب أو نبتعد عن بعض الأشخاص فى حياتنا ؛ ولكننا أيضاً نفعل ذلك على مستوى العقل الباطن لدينا . فإن عقولنا تشبه المغناطيس ، وتبعاً لأفكارنا ، نقوم بجذب أنواع معينة من الأشخاص إلى عالمنا .

تأمل ذلك ، هل حدث أن قضيت الصباح فى التفكير فى صديق قديم وقابلته مصادفة فى الطريق عصر نفس اليوم ؟ وهل حدث أن كنت تتمنى ألا تقابل شخصاً معيناً على وجه الخصوص - صديقتك السابقة - ثم قابلت ذلك الشخص من حيث لا تتوقع ، وفى أكثر المواقف إحراجاً بالنسبة لك ؟ وهل حدث وقابلت معلمك أو مديرك فى العمل أو الزوجة التى تتمناها مستقبلاً ثم فكرت فيما بعد : " لم يكن من المحتمل أبداً أن أجده (أو أجدها) هكذا . لابد أنه كان مقدراً أن يحدث ذلك ؟ " وهل حدث أن قابلت فجأة بعد أن خرجت من فترة اكتئاب أصدقاء رائعين يرفعون من معنوياتك وقلت لنفسك : " إننى الآن على استعداد لاستقبال مثل هؤلاء الأشخاص وها هم قد حضروا ؟ " .

فنحن ننجذب إلى الأشخاص الذين يتفقون معنا فى أفكارنا . فإذا كنت تعتقد أن الجميع يريدون أن يسيئوا إليك فستجد من يفعل بك ذلك - أو سيجدونك ... فى الطريق أو فى أماكن انتظار السيارات أو عبر الهاتف أو فى الطائرة ... وإذا كنت تعتقد أن الآخرين طيبون ويتسمون بالود ، فبطريقة أو بأخرى سيظهرون أمامك كما تريد .

وفى حالة " مارى " فإنها لا تفضل فقط أن تكون فى صحبة من يعاملونها بقسوة ، بل لديها أيضاً إحساس داخلى لاكتشاف مثل هؤلاء الأشخاص . فإذا كان هناك رجل مثل " تيد " فى أى حفل فسوف تتعرف عليه من بين الآخرين . وبالمثل ستجد " لويز " أنماط البشر المشابهين لها ، وكذلك " مارتين " ، وسيعرف ، " جون " بالحدس إلى أين يتوجه لكى يتلقى لكمة فى وجهه .

ما الهدف من كل هذا ؟ لا يبدو هذا عدلاً !

إن الحياة خبرة تعليمية ، ومن ضمن المناهج التى نقوم بدراستها منهج " العلاقات العامة " . ويقدم لنا العالم دروساً لكى نتعلمها ، وإذا لم نتعلم تلك الدروس فيجب أن ندرس المنهج ثانية ، وأحياناً نتعلمه مرة أخرى مع نفس الشخص أو مع شخص مختلف مع وجود نفس المشكلة القديمة .

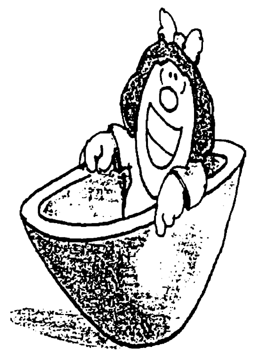
على سبيل المثال ؛ قد يكون الدرس الذى يجب أن يتعلمه " مارتين " هو أن يعتمد على الآخرين . وإذا تعلم ذلك من خلال تعلم احترام الآخرين وتوجيههم ، فإنه فى النهاية سيتوقف عن العمل المضنى . وإذا لم يغير أبدا من اتجاهاته ومعتقداته ، فإنه سيقضى بقية حياته فى خلق المواقف التى يقوم فيها بكل العمل (ويثبت أن وجهة نظره صحيحة !) .

وبالمثل فقد يختار كل من " مارى " و " جون " أن يحتفظا ويتمسكا بأنماط تفكيرهما الخاصة ، أو قد يختارن أن يغيرا من توجهاتهما ومن ثم تتغير خبرات حياتهما تبعاً لذلك .



الخلاصة

بينما تعرقلك معتقداتك فيجب أن تستمر فى إيجاد الفرص لنفسك لكى تتعلم المزيد عنها . وبمجرد أن تخرج من تلك الدوامة ، فلن تضطر إلى الاستمرار فى تعلم نفس الدرس ، وسوف تتغير حياتك .



توقف عن إلقاء اللوم على الآخرين

إن الأشخاص الذين يقومون بتكوين الصداقات بسهولة ؛ لا يضيعون وقتهم فى إلقاء اللوم على الآخرين .

فإذا قمتُ بدعوتك على العشاء وقضيتُ الليلة بأكملها فى إلقاء اللوم على أسرتى ورئيسى فى العمل وجيرانى ـ وعليك ـ بسبب أسلوب حياتى الذى يبعث على الاكتئاب ، فلن تفرح عندما أدعوك على العشاء المرة القادمة ، أليس كذلك ؟

وإذا قررت قضاء الوقت معى ، فإنك ستتمنى أن تكون رفقتى معك سبباً في أن حياتك ستصبح أكثر ثراءً ومُتعة ، وأنك ستشعر بالسعادة عندما تكون معى .

إذاً إليك السبب الرئيسى لكى تكف عن تصيد الأخطاء دائماً للآخرين ، وهو أن أصدقاءك سيملون منك سريعاً . وهناك سبب آخر وجيه لكى نتحمل مسئولية حياتنا وهو أنه عندما نستمر في إلقاء اللوم على الآخرين فلن تنجح حياتنا أبداً .

عندما كنتَ فى الثالثة من عمرك ، كان إلقاء اللوم على الآخرين أسلوباً مفيداً ؛ فقد كنت تنجح في أن تلقى باللوم على أخيك بسبب كسر زجاج نافذة حجرة النوم ، وبذلك فإن هذا الأمر يصبح مشكلته وتنجو أنت من العقاب .

والمشكلة هى أنه فيما بعد فى حياتك ، لن تكون المسألة مجرد الإفلات من العقاب بل ستكون مسألة تعلم . ففى كل مرة تلقى فيها باللوم على الآخرين فلن تتعلم ولن تتغير الأمور .

استمع إلى زوجين على وشك الانفصال ، أو قم بمحاورة رجل أعمال غير ناجح ، أو تحدث إلى طالب متعثر فى دراسته وسوف تسمع عبارات مثل :

" إنه ليس خطئى " .

" لا أستطيع منع ذلك " .

" إنه خطأ معلمى " .



" كان من الواجب عليك أن تخبرنى أنه خطؤك " .
" لا يوجد أى شخص يفهمنى " .
" إنه خطأ الحكومة ؛ ويجب أن يفعلوا شيئاً " .
" لقد خذلونى " .
" لا يهتم بى أحد " .
" إنه خطأ أمى " .

فهذا هو كلام الفاشلين ، والخيط المشترك بينهم هو : " هذا الموقف ليس خطئى ولذا فلن أقوم بإصلاحه " . ولسوء الحظ فإنه عندما نلقى باللوم على الآخرين ، فلن تنتهى المشكلة وسوف يظل الأشخاص الذين يلقون باللوم على الآخرين فى حالة من البؤس والإحباط .

السعداء هم الذين يتحملون المسئولية كاملة

إذا كنت ترغب في تكوين صداقات سعيدة ، يجب أن تتحمل المسئولية . وحتى إذا كنت تعتقد أنه خطأ أبويك في أنك بدأت بداية سيئة فى الحياة ، فعليك أن تقرر أن الأمر في يديك لكى تفعل شيئاً الآن . وإذا كان لديك حفنة من المعلمين السيئين ولا تستطيع أن تقوم بإجراء العمليات الحسابية أو تتهجى الكلمات فعليك أن تتحمل

المسئولية . وإذا كنت تعمل مع مجموعة من زملاء العمل يدفعونك إلى الجنون فالأمر إليك لكى تبقى سعيداً . فمن ذا الذى يُصلح لك حياتك ، إذا لم تقم أنت بذلك ؟! .

من السهل الوقوع فى فخ إلقاء اللوم على الآخرين . ونرى ذلك بوضوح فى الأغانى الشعبية : " ... لقد حطمت قلبى ... " ، " ... لقد جعلتنى أذرف الدموع ... " ، " ... لقد تركتنى وحيداً ... " ، " ... لقد حطمت حياتى وإن لم تعد لى سأطلق الرصاص على نفسى ... " .

فلا يستطيع أحد أن يجعلك بائساً دون إذنك . ومهما فعل أو قال الآخرون ، فأنت الذى تحدد كيف يكون رد فعلك . فإذا قام رئيسك فى العمل بفصلك أو قال زوج أختك إنك سمين جداً ، فإنهم بذلك لا يسببون لك التعاسة ، ولكنهم ببساطة يعطونك خيارات للطريقة التى يكون عليها رد فعلك .

وعدم إلقاء اللوم على الآخرين يعنى أيضاً أن نتحمل مسئولية أفعالنا . فكم مرة ندعى أننا الطرف المغلوب على أمره ؟ ونستخدم عبارات مثل : " لقد انتابنى ذلك الشعور الخاص " ، " لقد أصابنى الاكتئاب " ، " لم أستطع فعل أى شىء إزاء ذلك " . وعادة ما تكون الحقيقة هى : أننا لم نعجز عن فعل شيء ولكننا لم نحاول فعل هذا الشيء .

فإذا كنا أمناء مع أنفسنا ، فإننا دائماً نقرر : الأماكن التى نتواجد فيها ؛ والأشخاص الذين نلتقى بهم ، والكلام الذى نتحدث به ، والطريقة التى يكون عليها رد فعلنا تجاه الأمور . فنحن نختار كل شىء فى حياتنا : شركتنا وعملنا وشريك حياتنا وطريقة تفكيرنا .

وبمجرد أن نعترف بأننا نختار أمورنا ، وأن هذا الحق متروك لنا ، فإنه سرعان ما نبدأ فى أن نحيا حياتنا كاملة .

أعرف أستاذاً جامعياً يعتبر نفسه ذكياً جداً ، ويعمل سبعين ساعة فى الأسبوع ولكنه يكره كل دقيقة يقضيها فى العمل . وذات مرة قال لى : " إننى أكره عملى ولقد انسقت فى سباق محموم من المنافسة ، ولكن ما الذى يمكن أن أفعله ؟ " .

ما الذى يمكن أن يفعله ؟ افعل شيئاً إزاء ذلك ! افعل أى شىء آخر ! لديه حياة واحدة فقط يعيشها . فهو فى الخمسين من عمره ومن الأكاديميين البارزين ، ولكنه لم يتوصل إلى طريقة لقضاء وقته فى عمل شيء يستمتع به . ما مدى الذكاء فى

ذلك الأمر ؟ إنه يدعى أنه ليس لديه خيار فى هذا الأمر ، ولذلك يرفض أن يغير موقفه أو عمله .

أنت الذى تحدد ما تشعر به

أحد جوانب التعامل مع الآخرين بفاعلية ألا تدعهم يسببوا لك الشعور بالإحباط . فمن الممكن أن ينتقل الإحباط من الآخرين إليك . بل إنك أحياناً ستقابل من يصرون على أن يصيبوك بالإحباط .

لقد تم اقتحام منزلى مؤخراً بغرض السرقة ، وسرق اللصوص جهاز الفيديو ومائتى دولار وكمية كبيرة من القطع النقدية الصغيرة وحقيبة سفر قديمة .

ولقد قررت ـ بعد الإدراك الغاضب لأول وهلة بأننا سُرقنا ـ أن اللص التافه لن يفسد يومى . كانت التجربة تثير الغيظ ولكنها أيضاً جعلت ذهنى يتطرق إلى جانب آخر ؛ فبعد تأمل ذلك الموقف شعرت بالارتياح لأننى تخلصت من الحقيبة .

خمن ماذا كانت أكبر مشكلة فى ذلك الأمر ! لقد كان الآخرون يريدون منى أن أشعر بالاكتئاب . فقد علم صديقى " جيم " بالأمر وأصبح مصراً على أننى لابد أن أشعر بالانزعاج .

وكان يواسينى . وترددت فى إسكات صديقى الذى كان يعتقد أنه يؤازرنى وقلت له : " جيم " لقد سمعت أننا سُرقنا وأعتقد أنك تعرف كل ما حدث وتعلم أيضاً أننى أفضل أن أدع الأحداث غير السارة وراء ظهرى قدر استطاعتى ، ولذلك فإنى أشكرك على اهتمامك بى ، ودعنى أخبرك عن شىء أكثر إثارة ... " . (لقد أسدى " جيم " إلىّ معروفاً وأخبر أصدقاءه بواقعة السرقة وفى الحال حضر إلى المزيد من الأشخاص الذين تعلو وجوههم الكآبة قائلين : " لقد سمعنا أنك تعرضت للسرقة . لابد أنك تشعر بالأسى ") .

وغالباً ما تكون نوايا الآخرين حسنة ولكنهم ينجحون فى أن يسببوا لك المزيد من الشعور بالأسى . فالأمر متروك لنا لكى نحدد ما نشعر به . هل حدث مرة وقمت بالعمل أو اللعب أو التدريس ثم جاءك من يقول : " لابد أنك مُتعب ! " . وكونك مُتعباً قد يكون هو آخر ما فكرت به فى ذهنك حتى تم تذكيرك بالتعب .

وبالمثل ، يجب أن نحتاط ضد مسببات الإحباط . فقد ينسى أخوك عيد ميلادك ويقول لك أحدهم : " لابد أنك مستاء منه ! " . فأنت الذى تحدد ما تشعر به ؛ فربما تقرر أن بإمكان أخيك أن ينسى كل أعياد ميلادك ولن يكون هناك أى فرق بالنسبة لك .

أخبر الآخرين بما تريد

من الجوانب الأخرى لتحمل المسئولية أو إلقائها على الآخرين أن تخبر الآخرين بما تريد .

اصطحب " براد " صديقته " ويندى " ليرقصا معاً ، وقبيل منتصف الليل توجهت " ويندى " إلى " براد " وقالت : " لم أكن أرغب فى الرقص ولكنى كنت أريد الذهاب إلى السينما " .

" براد " : " ولكنك قلت لى : هيا نذهب للرقص ! " .

" ويندى " : " هذا لأننى اعتقدت أنك تريد الذهاب للرقص . وقد كنت أريد الذهاب للسينما " .

" براد " : " إنك حتى لم تذكرى أى شىء عن السينما " .

" ويندى " : " ليس لهذا علاقة بما أتحدث عنه " .

" براد " : " لماذا لم تصرحى برغبتك فى الذهاب إلى السينما ؟ " .

" ويندى " : " كان يجب عليك أن تسألنى " .

فالأمر متروك لنا فى أن نتحدث مع بعضنا بوضوح - " هذا ما أريد أن أقوله " — ولا نلقى باللوم على الآخرين إذا قضينا وقتاً عصيباً .

فى العلاقات السوية يعبر الطرفان عن رغباتهما واحتياجاتهما : " أريد ذلك " ، " أحب أن تلمسنى بتلك الطريقة " ، " من فضلك ساعدنى هنا " ، " أريدك أن تنصت باهتمام لهذا ... " .

بالإضافة إلى ذلك ، فإن الأشخاص الذين نحبهم أكثر ، هم الذين لا يلقون باللوم علينا بسبب أى شىء . ومن ثم يوجد سبب آخر لكى تعرف أن إلقاء اللوم على الآخرين فكرة سيئة ، وهو أن أصدقاءنا يكرهون ذلك !

" إن العالم مدين لى بحياة كريمة "

من عواقب إلقاء اللوم كثيراً على الآخرين عبارة : " إن العالم مدين لى بحياة كريمة " وهذا يتضح فى عبارات أخرى مثل : " لماذا لا يقدرنى الآخرون ؟ " ، " لماذا لم يكتشف أحدهم مواهبى ؟ " ، " لا يجب أن تكون الحياة صعبة هكذا ـ يجب أن يفعل أحدهم شيئاً " .

وأكثر الطرق سلامة هو أن تتأكد أن العالم لا يدين لك بأى شىء . فالحياة تشبه المتجر الكبير وأنت واحد من بين خمسة مليارات من البضائع المعروضة به . والتحدى الذى يواجهك هو أن تمثل قيمة لدى الآخرين ـ قيمة من ناحية أن تكون صحبة جيدة وأن تكون مفيداً لهم . فإذا كنت تمثل قيمة جيدة فسوف يتكالب عليك الأصدقاء وأصحاب العمل ، ولو كنت مصدر مشاكل فسوف تبقى على الرف .

وأنا كفنان ، قابلت العديد من الفنانين الذين يسعون للنجاح ، ولكنهم يلقون باللوم على الجميع عدا أنفسهم عندما تواجههم الصعاب ويقولون : " ما خطب الجمهور ؟ ألا يقدرون الفن ؟ " أو " إننى فنان ! إننى مبدع ويجب أن يساندنى المجتمع ! " .

هراء ! لماذا يجب أن يساعدك المجتمع إذا كان الناس يكرهون لوحاتك ؟ إذا أردنا الاستمتاع بمباهج الحياة فالأمر متروك لنا وذلك بأن نمثل قيمة للآخرين .

وعادة ما يكون إلقاء اللوم على الآخرين عذراً للكسل ، ولكن الكسل لا يجدى مع أى شخص . ولا يهم مدى طول قائمة الأشياء أو الأشخاص الذين تلقى باللوم عليهم ـ سواء كانت تتضمن أطفالك أو مستوى تعليمك أو أبويك أو الجيران السيئين أو الحكومة أو الطقس السيئ ـ فإذا كنت بائساً ، فلن يُعد هذا نوعاً من العزاء . فإن اختلاق الأسباب والأعذار لا يعد أبداً نوعاً من العزاء ، وفى النهاية ، سيكون المهم حقاً هو هل حققت ما تهفو إليه أم لا .

الخلاصة

إن الأشخاص السعداء والناجحين ، هم الذين ينجحون رغم الصعاب وليس فى غياب الصعاب . وبينما يركز الأشخاص الذين يلقون باللوم على الآخرين على المشكلة ، فعليك أن تركز على الحل . اسأل نفسك هذين السؤالين : أ) ما الذى أريده ؟ ، ب) ما الذى يجب أن أقوم به للحصول على ما أريد ؟ .

وسوف يخبرك الآخرون من آن لآخر : " يجب أن تكون حزيناً " ، " إنها أوقات عصيبة " ، " إن الحياة مليئة بالمصاعب " ، " إن العمل مضن وشاق " . وعليك أن تخبر نفسك بهدوء : " إنه الواقع من وجهة نظرهم وأنا أحترمها وقد أختار أن أتحدث إليهم عنها ـ ولكنى أرفض أن أعتنقها . فأنا أختار ما أشعر به " .



الصراحة تؤتى ثمارها

" مارى " لديها مشكلة فتقول لصديقتها : " يريد " هارى " اصطحابى للخروج معه ، وهو فتى لطيف تماماً ولكن لا يوجد أى شىء مشترك بيننا ولا أود الخروج معه ، فماذا أقول له ؟ " . تفكر " مارى " وصديقتها وقتاً طويلاً فيما ستقوله لـ " هارى " .

إن الأمر ليس معقداً لتلك الدرجة يا " مارى " . فما يجب أن تخبريه به هو : " إنك فتى لطيف تماماً يا " هارى " ولكن لا يوجد شىء مشترك بيننا ولا أود الخروج معك " . أليس الأمر بسيطاً ؟ فلماذا نعقد حياتنا ؟

وهناك حل بديل ... " لقد فكرت ملياً فيما سأقوله لك يا " هارى " لدرجة أننى سألت صديقتى كيف أخبرك بهذا ـ هل تستطيع فهم ما سأخبرك به ؛ أعتقد أنك فتى لطيف ولكننى لا أريد الخروج معك " .

فالصراحة تبسط الأمور ، وهذا ليس لأن الآخرين سيحبونك أكثر إذا لم تكذب ، ولكن لأن الصراحة مع اللباقة هى أسهل الحلول .

دعنا نفترض أن رئيسك فى العمل قد طلب منك أن ترسل بعض الخطابات المهمة بالبريد ، وبدلاً من ذلك ألقيت بها فى سلة المهملات بدون قصد منك . قد تختلق أعذاراً وقصصاً وهمية كثيرة لتبرير ما حدث ، ولكن هذا يزيد من صعوبة الأمور . أليس من الأسهل أن تقول : " أيها الرئيس لقد كنتُ أحمق كبيراً . ليس من الممتع أن أخبرك بهذا ولكن رسائلك الآن فى مقلب القمامة الخاص بالمدينة ! " .

فعندما تكون صريحاً مع الآخرين :

- يعجبون بك ويقدرونك .
- يثقون بك .
- يعرفون موقفك .
- تستطيع الحصول على المزيد مما تريد .

ألا تقدر الأشخاص الذين يصارحونك مباشرة ؟

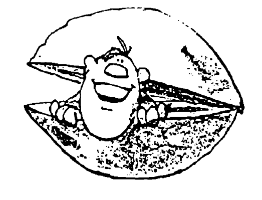
جاء أحد أصدقائى لزيارتى مؤخراً ، وظل معى لمدة ساعتين يطرح أسئلة مثل : " ما الذى تفعله ؟ " ، " هل أنت مشغول ؟ " ، " كيف يسير العمل ؟ " وكنت أعتقد أنه كان يزورنى بصفة اجتماعية . وبعد مرور عدة أيام علمت أنه فقد وظيفته وكان فى حاجة إلى العمل . فلو أنه قد قال لى : " لقد فقدت وظيفتى وأنا بحاجة إلى العمل " لكنت ساعدته . أليس هذا أمراً غريباً ؟ إنه حتى لم يخبرنى بأنه فى حاجة إلى العمل ، وأثناء ذلك لم يستطع دفع إيجار منزله .

فإذا كنت تريد شيئاً فأطلبه صراحة : " أريد المساعدة " ، " أريد اقتراض ١٠٠ دولار " ، " أريدك أن تتوقف عن مضايقتى " . وإذا أردت مقابلة إحدى الفتيات فأخبرها بذلك قائلاً : " إنك أجمل فتاة فى هذا الحفل . أود الخروج معك فما قولك ؟ " .

فالأطفال يحصلون على ما يريدونه لأنهم يطلبونه صراحة ، وهذا جزء من سحرهم . فعندما نكون صرحاء كالأطفال ، يجدنا الناس أكثر سحراً أيضاً .

كما يجب أن تكون صريحاً إذا لم تعرف أحد الأشياء . فمن المزعج أن نظل نستمع إلى المعلمين والزملاء والآباء و " الخبراء " الآخرين الذين يدعون معرفتهم كل شيء . ودائماً ما يحترم الناس الشخص الذى يستطيع أن يقول : " لا أعرف " .

الخلاصة



كن لبقاً وقل الحقيقة كما هى . فالصراحة مع الآخرين دليل احترامك لهم ودليل على احترامك لنفسك ، كما أن الصراحة أبسط كثيراً من غيرها !

التعبير عن الغضب

من الطبيعى أن تشعر بالغضب من آن لآخر . ولكن لسوء الحظ فإن معظمنا قد تعلم أنه ليس شيئاً لطيفاً أن تغضب ، ولا يعرف الآباء والمعلمون كيفية التعامل مع الغضب ويصبحون فى غاية الإحراج عندما يصرخ أو يصيح أحد الأشخاص .

ولذا فقد تعلم معظمنا الآتى : " لا تغضب أبداً ولا تظهر ضيقك وتبرمك للآخرين " . ومع مرحلة النضج والبلوغ تعلم معظمنا ألا نغضب من أحد بعد الآن ، بل تعلمنا كيف نعاقب أنفسنا بدلا من ذلك .

على سبيل المثال نقضى أنا وأنت الليلة سوياً . وتتحدث أنت طوال الوقت ولا أستطيع أن أتفوه بكلمة واحدة . ومن ثم أشعر بالغضب والإحباط لأنك لم تغلق فمك ولو حتى لمدة دقيقة واحدة .

هل يجب أن أخبرك : " إنني غاضب بسبب ... " ؟ كلا ! فلن يكون هذا لطيفاً ، ولذلك أشعر بالإحباط الشديد بدلاً من ذلك ، ثم أظل أتذمر من سلوكك لمدة أسبوع كامل .

مثال آخر : وعدتنى أن تصحبنى عند انتهاء عملى الساعة الخامسة مساءً . ولكنك تصل الساعة السابعة والنصف . فأغضب للغاية لأنك لا تحترم موعدى ، ولكن هل أقول لك : " إننى غاضب بسبب ... ؟ " ، غالباً لن أفعل ، فهذا لن يكون لطيفاً . ولذا أقضى الليلة فى انتقادك وانتقاد ملابسك وعملك وأصدقائك وأنجح فى إفساد ليلتنا معاً .

مثال آخر : لا تبدو مهتماً بكل ما أقوم به ، وكلما حاولت أن أتحدث عن هواياتى أو خططى تقوم بتغيير موضوع الحوار . وأنا أعلم أن الأشخاص اللطفاء لا يغضبون ، ولذلك أصاب بالاكتئاب بدلاً من ذلك ـ ربما لمدة أسبوع أو عام أو عامين .

ومع حالة الاكتئاب يأتى الصُداع وآلام المعدة وفتور الهمة وهكذا . والآن أنا مريض ولكننى على الأقل لم أغضب !

مثال آخر : إننى غاضب بسبب العديد من الأشياء والأشخاص فى حياتى .

ولكنى لا أريد أن أغضب منهم لأنه إذا حدث ذلك فلن يحبونى ، ولذلك فإنى ألتهم الطعام ، فأنا لا أستطيع التعبير عن نفسى ولذلك أعاقب نفسى .



لقد قمت بتبسيط تلك الأمثلة ولكنها تمثل أنماطاً مألوفة . وقد يكون من الصعب التعبير عن الغضب وربما يغضب الآخرون من جراء ذلك مؤقتاً ، ولكن عندما نعبر عن غضبنا توجد فرصة لحل المشكلات الناجمة عن ذلك . فإن كبت الغضب يؤدى فقط إلى المزيد من المشاكل .

إذن كيف أعبر عن غضبى ؟

عليك أن تتفهم أن تعبيرك عن غضبك لن يعجب

الآخرين غالباً ولكنك تتصرف هكذا لمصلحة الجميع . وعليك أيضاً مراعاة الآتى :

- تحمل مسئولية ما تشعر به وأن تقول " إننى غاضب بشأن ... " بدلاً من أن تقول : " يا لك من أحمق ... " .
- إذا لزم الأمر انتظر بضع دقائق (أو بضع ساعات) لكى تهدأ حتى يمكنك التحدث بذهن صاف .
- كن إيجابياً للغاية تجاه الشخص الذى غضبت منه كلما أمكنك ذلك . على سبيل المثال : " إننى أقدر حقاً اصطحابك لى من العمل ، وأعرف أنك عدلت مسارك اليومى من أجل ذلك ... ولكن عندما تصل متأخراً لمدة ساعتين فإننى أشعر بالغضب ... إننى لا أنتقدك ولكنى فقط أريدك أن تعرف ما أشعر به " .

وقبل أن نغلق موضوع الغضب ... سواء كبته أو التعبير عنه ... يوجد جانبان - أحدهما أشرت إليه آنفاً - وأريدك أن تفكر فيهما بعمق أكبر قبل أن ننتقل إلى الموضوع التالى .

الجانب الأول : هو أفضلية التعبير عن الغضب بذهن صاف ، وبذلك أقترح أهمية قدر معين من ضبط النفس . بمعنى آخر أنت غاضب ... وربما غاضب جداً ... ولكن :

تحكم فى انفعالاتك تماماً .

فإنها خطوة ذكية أن تبتعد عن البيئة المباشرة لمصدر الغضب ، لكى تحظى بوقت تستعيد فيه هدوءك . فالمشى الطويل حول المبنى أو فى متنزه قريب ، قد يكفى لكى تستعيد هدوءك . ولكن مهما كان المكان الذى تختاره ، ضع فى حسبانك التزامك تجاه نفسك ، وهو أنك لا تهرب من مواجهة الغضب ولكنك تنعزل عن الآخرين لكى تحظى برؤية أفضل للموقف .

ومن المهم أيضاً فى ذلك الوقت أن تدرك حقيقة أنك لست وحدة عسكرية محطمة تنشد الراحة وتعويض الطاقة المفقودة قبل أن تلقى بنفسك رأساً فى قلب المعركة . بل إنك تبحث عن حل للنزاع وليس على وسيلة لإحراز النصر .

من المعقول أن تعبر عن غضبك ولكن فقط إذا تحليت بالعقل .

الجانب الثانى الذى أود أن تفكر فيه عندما تعبر عن غضبك : هو أهمية الالتزام بالمصدر المباشر للغضب الحالى وبذلك تسعى لاحتواء خطورة الموقف .

وتذكر مرة أخرى أنك تريد الحل للمشكلة وليس إحراز النصر . ولا تستحضر إلى المناقشة أحداثاً من الماضي تمت تسويتها أو إيقافها منذ فترة طويلة .

واحترس من إقحام الآخرين أو الظروف مهما كان الداعي لإقحامهم فى المناقشة فى تلك اللحظة . فتلك الأساليب بالتأكيد أساليب رخيصة لإحراز النصر ، ومن المؤكد أنها سوف تعقد الأمور وتجعل الحلول أكثر صعوبة وتدمر العلاقات الإنسانية .

الخلاصة

عندما تعبر عن غضبك قد لا يعجب ذلك الآخرين ولكنهم سرعان ما يتغاضون عن ذلك ، وسوف تتفاهم مع الآخرين بصورة أفضل . وعندما تكبت غضبك - وتعاقب نفسك بدلاً من التعبير عن غضبك - تظل المشكلة قائمة ويزداد الأمر سوءاً .





الفصل الثالث

اجعل حياتك أكثر بساطة

توقعاتنا

تصرف بثقة

دع الآخرين لأفكارهم

توقف عن توضيح أسلوب حياتك للآخرين

عندما تريد أن تقول " لا ! "

" لا تلق بالاً لما يعتقده الآخرون بشأنك "

توقعاتنا

إنك مسئول مسئولية كاملة عن الطريقة التى يعاملك بها الآخرون .

إذا لم تعجبك معاملة الآخرين لك فعليك بتغيير ما تفعله ، فالأمر يعود إليك لكى تعلم الآخرين الطريقة التى تود أن يعاملوك بها . وغالباً ما نلقى باللوم على الطرف الآخر . وإذا لم تنجح شراكة أو علاقة فأنت أيضاً مسئول عن ذلك . وإذا كان أحدهم يعاملك معاملة سيئة فإن نصف اللوم يقع عليك .

لننظر إلى نموذج " هيلين " التى يعاملها زوجها معاملة سيئة وتتذمر قائلة : " إننى مجرد تابع لزوجى " بروتس " ، كل ما علىّ أن أطيع أوامره . فإنه لا يساعدنى أبداً فى الأعمال المنزلية . ونذهب فقط إلى حيث يريد هو ولا يعطينى أبداً أية أموال لنفسى " . كما أنه يعاملنى وكأننى مجرد خادمة ولا يقدر أبداً أى شىء أفعله ، ويقول دائماً : " هيلين ليست لديها أية قدرات " ، فما الذى فعلته لأستحق تلك المعاملة ؟ . تلك هى عقدة المغلوب على أمره .



ولذلك قد نسأل " هيلين " : " لماذا لا تتصدين لزوجك القاسى ؟ " فتقول : " لقد تصديت له مرة واحدة حيث فقد أعصابه وحطم باب الحمام بقبضة يده ، وحينها أدركت أن الأمر لا يستحق العناء وأن كل ما علىّ هو أن أطيع أوامره ورغباته " .

قد لا تدرك " هيلين " هذا ، أو تعترف به ولكنها هى التى جعلت " بروتس " يعتاد على أن يعاملها بتلك الطريقة . يمكنك أن تتأكد من أنه لا يمارس القسوة مع الجميع ولكن فقط مع الأشخاص الذين يسمحون له بذلك . وحتى الآن تختار " هيلين " الاختيار الأسهل ، وهو ألا

تتولى مسئولية ما يحدث لها ، وأن تكون ضعيفة وتستمتع بالمشاركة الوجدانية التى يقدمها لها صديقاتها ، وتلقى باللوم كله على " بروتس " الهمجى . وإذا قررت " هيلين " أن تغير رد فعلها تجاه زوجها ، فإن " بروتس " سرعان ما يتعود على التعامل معها فى المنزل بطريقة لائقة !

فما الذى يجب أن تفعله " هيلين " ؟ أولاً : يمكنها البدء فى احترام نفسها . فإن **الآخرين يحترموننا بقدر ما نحترم أنفسنا** . وعندما يشعر " بروتس " بأن " هيلين " تتوقع منه معاملة طيبة ، فإنه سيبدأ فى تغيير طريقة معاملته لها . فإن الأشخاص الذين ينقادون وراء الآخرين ينقلون إليهم توجهاً يقول : " أنا متأكد من أنك سوف تقودنى ـ وسوف أدعك تفعل بى ذلك ـ وعندئذ سألقى باللوم عليك بسبب ذلك " .

وأمام " هيلين " الكثير من الخيارات ، فيمكنها أن تقول : " إذا حطمت باب الحمام



بقبضة يدك مرة أخرى يا " بروتس " ، فسأترك المنزل لمدة شهر " . ولكن يجب أن تكون مستعدة لذلك . وقد تدعه يعرف بهدوء أنه من الآن فصاعداً يجب أن يعاملها كإنسانة . وقد تقرر أنها لم تعد ترغب فى أن تعيش مع زوجها المتوحش بعد الآن وتتركه للأبد .

إن أية علاقة إنسانية ناجحة تستلزم شخصين متفاهمين ، بحيث يتحمل الطرفان المسئولية ويحصلان على نتيجة محددة وفقاً لدور كل منهما فى تلك العلاقة . فالمقابل الذى تحصل عليه " هيلين " هو أنها تتجنب المسئولية واتخاذ القرارات الصعبة وتلقى باللوم على " بروتس " فى كل شىء . ومن ناحية أخرى يعامل " بروتس " زوجته كالخادمة ويحصل على كل ما يريد ، ويلقى باللوم على زوجته فى كل شىء .

ولكى تنجح أو تفشل أية علاقة فإن الأمر يستلزم وجود شخصين . وعلى الرغم من ذلك وبطريقة أو بأخرى فإنه من الأسهل كثيراً أن نكون موضوعيين فى الحكم على مشاكل زوجين آخرين غيرنا ولا نكون كذلك فى مشاكلنا ! يوجد زوجان أعرفهما على وشك الانفصال ، وتمكث الزوجة فى المنزل بمحض إرادتها . وتقضى الوقت فى قراءة الروايات والنوم ولا تطهو الطعام ولا تقوم بالأعمال المنزلية ، ويعتقد الزوج أنه يجب أن يكون الطعام مُعداً على المائدة عندما يعود من عمله ، وعندما لا يجد أى طعام على المائدة يصرخ ويدمدم ويقلب المنزل رأساً على عقب . ويعتقد أنه يعيش مع امرأة مهملة كسولة لا تصلح لأى شىء وأنها مخطئة مائة بالمائة ، فى حين تعتقد هى أنه مختل عقلياً وأنه مخطئ . أعتقد أن الدرس الذى نتعلمه من تلك القصة هو أنه كلما اعتقدنا أن شريك حياتنا مخطئ فإن الأمر ليس خطأه بمفرده .

وقد تجد فى أى منزل أن الأطفال يديرون شئون عائلاتهم . فهم يصدرون الأوامر لآبائهم مثل ... " أبى ! أحضر لى جوربى " ... " أمى ! أحضرى لى بعض الكعك " ... " قم بكى قميصى " ... " عليك أن تصطحبنى للعب " البيسبول " الآن " ...

ويسأل الآباء أنفسهم : " ما الذى فعلناه لنستحق كل هذا ؟ " . والإجابة : هى أنهم استمروا فى خدمة وتلبية رغبات أطفالهم لمدة ١٥ عاماً ، ومن ثم فقد علّموا أطفالهم أن يعاملوهم كالعبيد !

فيجب أن تدرب أطفالك على السلوكيات التى تريدها . فإذا كان بإمكان طفلك البالغ من العمر ثمانية أعوام أن يقوم بتشغيل الحاسب الآلى ، فإن بإمكانه أيضاً أن يقوم

بتشغيل آلة غسل الأطباق ، وإذا كان ماهراً بالقدر الكافى للركوب على لوح التزلج ، فإن بإمكانه أيضاً كى قميصه .

يجب أن تعلم أطفالك أنك لست خادماً لهم ، ويجب أن تعطيهم إحساساً بالمشاركة فى القيام بأعباء المنزل .

هل سمعت من قبل أماً تقول : " لا يوجد أحد فى أسرتى يقول شكراً أبداً " ؟ كيف يحدث ذلك ؟ يحدث عندما لا تدافع الأم عن حقها ولا تقوم بتعليم أطفالها كيف يعاملونها ؛ ولذلك تشكو وتتذمر قائلة : " إن أبنائى الستة كبار ومتزوجون ولم يشكرنى أحدهم من قبل على أى شيء ولو لمرة واحدة " .

فماذا لو كانت قد قالت لأطفالها منذ سنوات مضت : " تعد كلمة " شكراً " فى عائلتنا دليلاً على التقدير والاحترام ، وعندما أقوم بإعداد العشاء ، أتوقع منكم أن تقولوا لى " شكراً " . وإذا نسيتم أن تشكرونى على عشاء يوم الخميس ، فسوف تقومون بإعداد عشاء يوم الجمعة . وإذا لم تشكرونى على اصطحابى لكم بالسيارة للعب البيسبول فستذهبون للعب البيسبول سيراً على الأقدام الأسبوع المقبل " . وبفرض أنها كانت صادقة فى كلامها ، أليس من الممكن أن يتعلم الأطفال السلوك القويم سريعاً ؟

التعامل مع من يفرضون أنفسهم

هل حدث أن جاء إليك فى منزلك أشخاص لا يعرفون الوقت المناسب للعودة إلى منازلهم ؟ ربما مكثوا معك حتى الرابعة صباحاً - أو حتى عيد رأس السنة . يجب أن نتمكن من التعامل مع مثل هؤلاء الأشخاص دون أن نشعر بالتوتر ، أى يجب أن نشعر بالراحة عندما نقول لهم : " ليس من اللائق أن ... " .

وبالمثل قد يعتاد الآخرون احتكار وقتنا . فإذا كنت ترغب فى أن تعطيهم جزءاً من وقتك فهذا لا بأس به ، ولكن يجب أن تتجنب المواقف التى تعطى فيها الآخرين كل وقتك وتبتسم كثيراً ثم تظل مستاء منهم لمدة أسبوع . فلا يجب أن نضحى بأنفسنا لنبدو مهذبين .

وقد يصيبك بعض الأشخاص بالضجر والسأم وهم سعداء بالحكايات التى لا تنتهى والتى سمعتها عشرات المرات . وإذا لم تتخذ الإجراء اللازم لتغيير مسار الحوار أو على الأقل تطلب من محدثيك نسخة مختصرة من قصص حياتهم ، فلن يرحموك من السأم

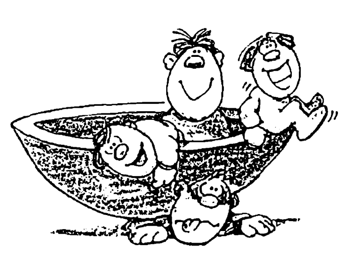
والضجر . وبالتأكيد يجب أن تكون ودوداً ومهذباً ، ولكن إذا بدأ جارك " فرانك " فى التحدث لعدة ساعات عن عمله البطولى فى العملية الجراحية التى أجريت له فى البروستاتا عام ١٩٦٢ والتى استغرقت ثلاث ساعات ، فقد يكون من الجدير بك أن تمنعه من مواصلة ذلك .

يجب أن تحترم وقتك وأن تشعر بالارتياح عندما تقول وجهة نظرك ... " إننى أقدر لك تضييع وقتك لتخبرنى بتلك القصة يا " فرانك " . قد تندهش إذا علمت أنك قد أخبرتنى بتلك القصة من قبل " . أو " ليس لدى وقت كاف الآن . هل يمكنك أن تخبرنى فقط بأهم أحداث القصة ؟ " .

ونفس الحال مع المتذمرين وكثيرى الشكوى ، فلا يجب أن تستسلم لاستماع الشكوى والتذمر اللانهائى ، بل عليك أن تتخذ موقفاً مع أمثال هؤلاء . قد تود أن تقول : " لا أعتقد أن طريقتك الحالية ستساعد أياً منا . يجب أن نفعل شيئاً بناءً لحل المشكلة " .

ويستمتع بعض الأشخاص فى أن تشعر بالذنب ... " إذا لم يكن ذلك من أجلك ... إنك تخذلنى ... بعد كل ما فعلته من أجلك ... " ؛ فلا تعر هذا الكلام اهتماماً ، فالشعور بالذنب شىء هدام . وعليك أن تلفت انتباه مثل هؤلاء الأشخاص لما يفعلونه واسألهم بطريقة مباشرة : " إنك لا تحاول أن تجعلنى أشعر بالذنب .. أليس كذلك ؟ " وهم عادة ما يفهمون قصدك ويكفون عن التحدث بمثل هذه الطريقة .

الخلاصة



إذا لم يحترمك الآخرون أو أرادوا إهدار وقتك ، أو عاملوك بطريقة سيئة ، فعليك أن تسأل نفسك : " ما الذى أفعله لأجعل الآخرين يعاملوننى على هذا النحو ؟ " . إذا

أردت أن يغير الناس معاملتهم لك فعليك أن تتغير أولاً .

تصرف بثقة

إذا تركت نفسك منقاداً لمن تحب فإنه سينتهي بك المطاف بأن تمتاء منهم بسبب ذلك .

أين تضع الحد الفاصل بين السلوك العدوانى والسلوك الذى يؤكد شخصيتك ؟ ومتى تتخذ موقفاً منصفاً وعادلاً ومتى تؤذى وتؤلم الآخرين ؟

قد يكون الحد الفاصل رفيعاً ولكن يوجد شيء واحد مؤكد ، وهو أن هناك واجباً عليك تجاه نفسك وتجاه من تحب ، وهو أن تتصرف بثقة . فعندما نطوى مشاكلنا داخل أنفسنا ونقوم بدور الضحايا الأبرياء ، فإننا بذلك نكون فى طريقنا إلى مشكلة كبيرة .

والتصرف بثقة ليس مسألة أخلاقية وليس مسألة " حقوق " ، إنه ببساطة مسألة تتعلق بك أنت كشخص فعال فى المجتمع تسعى لكى تحقق ما تريد .

وغالباً ما يتحدث الناس من منطلق " حقوقهم " . قد يقول " جون " : " لدى الحق فى أن يعاملنى الآخرون معاملة جيدة ، والحق فى الخدمات الجيدة ، والحق فى أن يحترمنى الجميع ! " . ولكنها ليست مسألة حقوق بل مسألة اختيار ما تفعله لتحصل على المعاملة التى تريدها من الآخرين .

فقوانين الطبيعة لا تهتم على وجه الخصوص بحقوق محددة ، ولا تحكم عليك بالأجر الذى يجب أن يتقاضاه السباك عندما يقوم بتغيير غسالة الملابس فى حمامك ، ولا تحدد مستوى معيناً للتأثير على تصرفات موظف البنك الذى يعاملك بوقاحة . وفى ذلك الشأن ، فإنها لن تعدل من قرار رئيسك فى العمل بطريقة أو بأخرى بخصوص زيادة راتبك الشهرى .

ومهمتك كشخص فعال فى المجتمع هى ببساطة أن تحدد الشيء الملائم بالنسبة لك ثم تتخذ موقفاً خاصاً بك . فإذا أردت توبيخ النادل لأنه أسقط نظارته فى طبق الحساء الخاص بك فافعل ذلك دون تردد ، وإذا لم تكن تريد أن تزيد الأمور سوءاً وتود أن تتغاضى عن ذلك فافعل كما يحلو لك .


هل أقوم بإرهابك يا " بيركينز " ؟

ولا يوجد قانون من قوانين السماء يقتضى بأنك " ينبغى ألا تشكو أبداً من سائقى التاكسى الوقحين " أو " ينبغى أن تشكو من اختيار زوجك لما يشاهده من برامج التلفاز " أو " ينبغى أن تتقبل وقاحة النادل فى سعادة " . **فيجب أن تمحو أى إحساس بكونك إما " شخصاً شريراً " أو " شخصاً طيباً " إذا اخترت أن تتصرف بثقة .**

سوف تساعدك الإرشادات التالية لتتصرف بثقة وتحقق نتائج طيبة :

أ) **كن موضوعياً** . عندما تشكو من موقف ما ، لا تبالغ في ذلك أو تلقى باللوم على الآخرين على سبيل المثال ؛ عندما يدخن أحدهم بجوارك فى الطائرة قد تعلق قائلاً : " إن دخان سيجارك يضايقني وأنا أتناول الطعام . هلا تفضلت بعدم التدخين ؟ " ، فهذا الأسلوب أفضل من أسلوب : " فلتدخن بعيداً عنى يا صاحب العادة القذرة ! " .

وكثيراً ما نقول : " إنك دائماً ... " أو : " إنك لا ... أبداً " ؛ على سبيل المثال : " إنك دائماً تأتى متأخراً " ، " إنك لا تستمع إلى الآخرين أبداً " . فمثل تلك التعميمات تؤذى مشاعر الآخرين . وبالمثل ، فمن المهم أن نكون منصفين وواضحين عندما نقوم بتقييم الآخرين ، فقد تكون العبارة التالية مبالغاً فيها ومؤذية لمشاعر الآخرين : " دخان سيجارك القذر يكاد يقتلنى مختنقاً " .

ب) **تحمل مسئولية مشاعرك** . إن عبارة : " إنك تلتهم المكرونة بصوت مرتفع ، ولا يمكننى الاستمتاع بتناول طعامى ، وأشعر بالاستياء عندما يحدق إليك زبائن المطعم " هى أفضل من : " إنك تصيبنى بالغثيان ويجب أن يُقبض عليك لجريمتك الشنعاء فى حقى ! " .

من المهم أن ندرك أننا نختار ردود أفعالنا ولا يجب أن نلقى باللوم على الآخرين . فعليك أن تستخدم عبارات مثل : " إننى أشعر بالضيق ... " أو " يقلقنى ... " بدلاً من " إنك تصيبنى بالغثيان " أو " إنك كالبهائم تماماً ! " .

ج) **كن واضحاً بشأن ما تريد** . على سبيل المثال : " أود مقابلة مدير المتجر فى الحال " أو " قبل أن أدفع فاتورة الحساب ، أود أن أعرف ثمن ما قمت بشرائه وثمن الخدمة على حدة " .

واحرص على أن تخبر الآخرين بما تريد بطريقة واضحة ومحددة . فالتعليمات الغامضة مثل : " تحلّ بالذكاء ! " أو " هذّب سلوكك ! " أو " كف عن محاولة خداعى ! " لا تفيد .

د) **أخبر الآخرين بعواقب ما يحدث .** على سبيل المثال : عندما تواجه جارك بخصوص صوت الموسيقى الصاخبة قل له الآتى : " إذا خفضت من صوت جهاز الكاسيت قليلاً فسأحرص على أن أفعل نفس الشىء عندما أقيم حفلاً " .

ووضح للطرف الآخر الفوائد التى سوف تعود عليكما معاً إذا قمتما باتخاذ إجراء ما . تحدث بخصوص الجوانب الإيجابية التى سيحصل عليها الطرف الآخر إذا اتخذ الإجراء الذى تريده ، بدلاً من أن تتحدث عن العواقب الوخيمة التى سوف تلحق به إذا لم يفعل ما تريد . ومن المفيد أيضاً أن تعرض على الطرف الآخر بذل مجهود من جانبك فى مقابل مجهوداته .

وعندما نختار إثبات شخصيتنا فمن الأفضل لنا أن نعامل الآخرين باحترام ، لأننا نحصد فى حياتنا ما نزرعه ونسترد ما أعطيناه . فإذا كان الصوت المرتفع لجهاز الكاسيت الخاص بجارك يمنعك من النوم كل ليلة فعليك أن تتصرف بثقة وسواء أخفض جارك من صوت الكاسيت أم لا فإن الأمر يتعلق بمهاراتك فى التواصل وليس بحقوقك وما هو منصف وعادل .

بالإضافة إلى ذلك ... عندما تتصرف بثقة ، كن حازماً ، ولا تبدأ بالاعتذار . على سبيل المثال : " آسف على الإزعاج ولكن سيارتك تقف على قدمى " . فالاعتذار فى مثل تلك الأحوال يجعل الآخرين يعتقدون أنك ضعيف . فلا داعى للاعتذار . كل ما عليك هو أن تخبر الآخرين بما يجب أن يعرفوه .

كما أنك ستحظى بأفضل فرصة لتحقيق أفضل نتائج عندما تشكو من شىء واحد فقط فى كل مرة . فهذه معلومات أساسية ولكننا أحياناً ننساق وراء مشاعرنا وننساها ، على سبيل المثال ؛ من الصعب على الآخرين أن يتعاملوا مع عبارة مثل : " كف عن التهام الطعام كالبهائم ، وكف عن التذمر ، واستجمع قواك ، وأفِق من سباتك العميق ، وأدِ عملك كما يجب ، وابدأ فى المساعدة فى الأعمال المنزلية " . فابدأ بتناول مشكلة الطعام أولاً ثم تطرق إلى كل أمر على حدة .

مثبطات العزيمة

أحياناً ستحاول أن تتصرف بثقة ، وسيحاول الآخرون تثبيط عزيمتك بعبارات مألوفة مثل :

" لِمَ يشكو الآخرون " .

" ألا تبدو تافهاً عندما تشكو من ذلك ؟ " .

" ليس لدىّ الوقت لأتحدث معك الآن " .

يجب أن تعرف كيف ترد على مثل تلك العبارات بعبارات أخرى مثل :

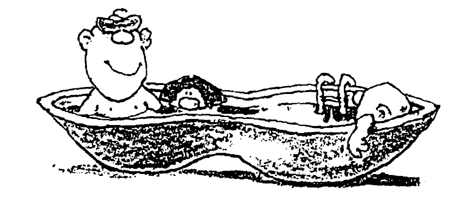
" حسناً إننى أشكو الآن لأننى أعتبر الأمر مهماً " .

" لا أعتقد أن الأمر تافهاً " .

" أعطنى وقتاً محدداً نستطيع أن نتحدث فيه " .

الخلاصة

عندما تتصرف بثقة ، كن موضوعياً وتحمل مسئولية ما تشعر به ، وكن محدداً وواضحاً عندما تفصح عما تريد . ستربح بعض الجولات وتخسر البعض الآخر . وعندما تربح فإنك تُظهر للآخرين أن بإمكانك التحكم فى الأمور وأن بإمكانك الحصول على ما تريد . وعندما تخسر فإنك عادة ستشعر بأنك أفضل حالاً لأنك عبرت عن مشاعرك .



ولكن تحلَّ بالمرونة ...

بعد أن تعلمت كيف تقول " لا " ؛ تذكر أنه ستكون هناك أوقات يكون فيها من الأفضل لك أن تساير الآخرين ـ أى أن تسير وفقاً لخططهم ... فقد تكون بعض فترات التوقف لجدول أعمالنا المزدحم فترات راحة ؛ نكون فى أشد الاحتياج إليها . فكن مستعداً لذلك . وفكر ملياً قبل أن تقول : " كلا ، شكراً " . وعليك أن تعرف دائماً أن التحدى الذى يواجهنا هو تحقيق التوازن الملائم بيننا وبين الآخرين .

دع الآخرين لأفكارهم

" لا تلق بالاً لما يعتقده الآخرون بشأنك " .

لقد كنت معتاداً على التبرع لكل جهات التبرع . فإذا كنت سائراً فى الطريق ودفع أحدهم بكوب تحت أنفى كنت أضع له المال فى الكوب . وإذا اتصلت بى سيدة عبر الهاتف تطلب منى شراء ثلاث من فوط الشاى مقابل ثلاثين دولاراً ، كنت أقوم لها بذلك . وعندما كان الناس يأتون إلى مكتبى لبيع الفول السودانى المختزن لفترة طويلة وأنا على يقين بأنه مثير للغثيان ، كنت أقوم بشراء ثلاثة أكياس .

وفى وقت متأخر من نفس اليوم كنت أسأل نفسى : " ما هى القضية التى كنت أتبرع من أجلها ؟ " وأدرك أنه ليست لدىّ أدنى فكرة ! قد يكون من الكرم أن أتبرع للأعمال الخيرية ، ولكنى لم أكن أتبرع بدافع الكرم . ولكن لأننى كنت قلقاً بشأن ما يعتقده الآخرون عنى . ولم أكن أريد أن أبدو بخيلاً أمامهم ولذلك كنت أقوم بالتبرع . وفى حدود علمى ، ربما قمت بالتبرع لمنظمة إرهابية كانت على وشك إلقاء المتفجرات على منزلى ، ولكن ما دام الآخرون يعتقدون أننى شخص لطيف فإننى سعيد بذلك !

وكثيراً ما كنت أقلق بسبب ما يعتقده الناس بشأنى بدلاً من أن أفكر فيما أريد . ولم أقم أبداً برد الوجبات التى كنت أتناولها من المطاعم ، ولم أطلب من الجيران خفض صوت الموسيقى الصاخبة ، ونادراً ما كنت أقوم برد البضائع التالفة للمتاجر . وبينما كنت أعتقد أننى بذلك متسم بالود ، كنت فى الواقع ضعيف الشخصية . ومن واقع خبرتى ، يمكننى القول إن الكثير من الناس يشاركوننى نفس الشعور ؛ للحصول على رضا الآخرين عنهم .



أصل الرغبة فى إرضاء الآخرين

عندما كنا أطفالاً صغاراً ، كنا نتوق للحصول على رضا والدينا : " انظرا لى ! ألست ماهراً ؟ " ، " هل تعجبكما هديتى حقا ؟ " ؛ " هل أنت فخور بى يا أبى ؟ " .

وعندما ذهبنا إلى المدرسة كنا نسعى لكى نحظى برضا الآخرين ؛ فعندما يرضى المعلمون عن سلوكنا كنا بذلك ننأى بأنفسنا عن المشاكل ونحصل على درجات جيدة . وعندما لا يرضى المعلمون عن آرائنا وسلوكنا تكون الحياة صعبة لنا . من المحتمل أن يكون قد سُمح لنا ببعض الاختلافات العابرة أثناء دراستنا ولكن لمعظم الوقت كان نجاحنا يعتمد على حصولنا على رضا الآخرين عن مستوى أدائنا . وفى سنوات مراهقتنا ، كنا نستمر فى تطبيق نفس قاعدة استئذان الآخرين : " هل من المناسب أن أفعل ذلك ؟ " ، " هل يمكننى أن أفعل ذلك ؟ " .

وتأتى الرغبة الملحة فى التوافق مع آراء الآخرين من مصادر أخرى . فلدى العديد من المؤسسات والنوادى قواعد صارمة للغاية تحكم الأعضاء والمشتركين : " ممنوع منعاً

باتاً على الأعضاء ... " . كما يساهم التلفاز فى نشر نفس الفكر : " يجب أن تضع مزيل رائحة العرق المناسب وتقود السيارة المناسبة وتنعش رائحة فمك بمستحضر مزيل لرائحة الفم الكريهة وإلا فسوف ينفر منك الآخرون " .

وبوصولنا إلى مرحلة البلوغ نكون قد تكيفنا جداً على السعى وراء رضا الآخرين عنا . وعندما يتغاضى الآخرون عن سلوكنا نكون سعداء ، أما إذا لم نحصل على الرضا الذى نريده فإننا نكون تعساء . وهذا ينتج عنه مشكلة كبرى : يتحكم الآخرون الآن فى سعادتنا !

فلكى نتحكم فى حياتنا ونحيا كما نريد فإن التحدى الذى يواجهنا هو التخلص من الرغبة الجامحة فى الحصول على رضا الآخرين . ففى النهاية سوف : أ) نحصل على راحة البال . ب) أو نقلق بشأن ما يعتقده الناس عنا . ولا يمكننا أن نفعل كلا الشيئين فى نفس الوقت .

ومن الصعب أن نتخلص من عادة القلق بشأن ما يعتقده الآخرون عنا ، ولكن قد تكون هناك عواقب وخيمة إذا لم نتمكن من التخلص من تلك العادة ، وغالباً ما يلزم الأشخاص ذوو الشعور المرهف أنفسهم بوظيفة يكرهونها مدى الحياة لأنهم يعتقدون الآتى : " ماذا سيقول الناس عنى إذا تركت تلك الوظيفة المضمونة ؟ " . وتقول بعض الأمهات : " لطالما أردت طوال حياتى أن ... لكن ماذا سيقول أبنائى ؟ " ، ويتعب الأبناء أنفسهم فى سنوات الدراسة الجامعية لكى يرضى عنهم آباؤهم ... " أنا أكره التخصص الذى أقوم بدراسته ولكن إذا تركته فسوف يُجن والداى ! " .

إنه لأمر محزن حقاً لأن أكبر إنجازاتنا وخبراتنا فى الحياة يأتى معظمها من الخروج عن نطاق راحتنا الشخصية ومن القيام بما لا يفعله الآخرون .

هل تقلق بشأن ما يعتقده الآخرون عنك ؟ اسأل نفسك : " متى كانت آخر مرة لم أحصل فيها على خدمة جيدة فى مطعم ولم أتفوه بكلمة واحدة ؟ " .

" هل حدث أن قبلت دعوات لأننى أقلق بشأن ما يعتقده الناس عنى إذا رفضت الدعوة ؟ " .

وإذا كنت غير متزوج : " هل حدث أن قابلت شخصاً أجده جذاباً وفشلت فى أن أقابله مرة أخرى ؟ " .

" هل أنا دائماً سعيد بالتفاوض للحصول على ما أريد ؟ إذا كانت الإجابة " لا " فلماذا ؟ " .

" هل أشترى أشياء لا أحتاجها بسبب ضغط مندوبى المبيعات ؟ " .

" إذا لم يكن ما يعتقده الناس عنى مهماً بالنسبة لى ، فهل كنت سأستمر فى نفس الوظيفة وأسكن فى نفس المنزل مع نفس الأشخاص ؟ " .

ولا يمكنك إرضاء معظم الناس طوال الوقت . فإذا كنت تخاف من أن يعتقد البعض أنك أحمق ـ فلا تقلق ! فقد يكون لديهم هذا الاعتقاد بالفعل !

ولا شك أن عائلتك وأصدقاءك وزملاءك يستحقون حبك واهتمامك . ولكن عندما تحاول إرضاء الجميع فإنك لا تكون صادقاً مع أى أحد منهم ولا حتى مع نفسك . فراحة البال تأتى من فهم وتقبل الحقيقة ، بأن القليل فقط هم الذين ينظرون للعالم من نفس منظورك .

ونحن فى سن الرابعة ، كان من المهم أن نحرص على إرضاء الآخرين ؛ لأنه إذا أحبنا الآخرون ، فإننا نحصل على ما نريد . ولكن الأمور تتغير ، فعندما تصل لسن الخامسة والأربعين يجب أن تكون إنساناً فعالاً تستطيع الحصول على ما تريد بأن تتصرف على طبيعتك . ولست مضطراً لأن ترضى الجميع . وفى الحقيقة ، فإنه لا يجب عليك ذلك فقط ولكن إذا استمريت فى محاولة إرضاء الجميع ، فإن جزءاً منك لايزال فى الرابعة من العمر !

الخلاصة

كن صادقاً مع نفسك واحرص فى نفس الوقت على أن تحترم الآخرين . وإذا اختلف الناس معك حول أفكارك أو أسلوب حياتك فهذا شأنهم وليس شأنك .

توقف عن توضيح أسلوب حياتك للآخرين

" أن تكون عظيماً هو أن يسىء الآخرون فهمك "

ـ " إيميرسون "


لكنى لا أريد أن أهتم بشأنى ـ
فشأنك أكثر إثارة !

سؤال : هل غالباً ما تجد نفسك تبرر أفعالك للآخرين ؟ وهل توضح أسلوب حياتك للآخرين دائماً ؟ ستلاحظ شيئاً فى الأشخاص الواثقين من أنفسهم والقادرين على التحكم فى مسار حياتهم ؛ وهو أنهم لا يقضون حياتهم فى شرح وتوضيح أسلوب حياتهم للآخرين . بل إنهم فقط يفعلون ما يحلو لهم .

وعندما كنا أطفالاً لم نبتعد عن ذلك . وكنا دائماً نسعى لتفسير أفعالنا للآباء والمعلمين ، وعادةً ما نحاول أن ننأى بأنفسنا عن المشاكل أو نتجنب الصفع . ولكن إذا أردنا أن نكون كباراً سعداء يجب أن نفكر ونسلك سلوكاً أكثر اعتماداً على النفس ، وهو أن نرتاح لفكرة عدم الاضطرار لتفسير كل خطوة فى حياتنا لعائلتنا وأصدقائنا وجيراننا .

ومما لا شك فيه أنه أحياناً يكون من الملائم أن نوضح الأمور لرئيسنا فى العمل أو نبرر تصرفاتنا لشركاء حياتنا . فإذا كان أحدهم يدفع لك راتبك الشهرى فلديه الحق فى معرفة ما تقوم به والسبب من ورائه . وعندما تقوم ببناء علاقة حميمة مع شريك حياتك ، فقد ترغب غالباً فى مشاركته بأفكارك وما يجول بخاطرك . ولكن بعد ذلك قد تدرك أننا يجب أن نحيا حياتنا وكأننا شهود فى محكمة يعقدها لنا الآخرون ! وأنا أتحدث هنا عن اعتقاد شخصى ـ فأنت الذى تحدد شئون حياتك وليس هذا من حق أى شخص آخر . وتوجد لدى بعض الناس عادة السؤال عن أشياء لا تعنيهم .

فعندما يقول جارك : " لماذا تبيع منزلك " قد تفضل أن تقول : " لأننى أريد ذلك " بدلاً من الدخول فى شرح مسهب عن أحوال السوق وظروفك المالية .

ولا يجب أن تحتاط وتتحفظ أكثر من اللازم عند التحدث مع الآخرين ، ولكن قم بذلك عندما يسألك أحدهم سؤالاً لا يعنيه فى شىء أو تجد نفسك مضطراً للإجابة لكى ترضى الآخرين .

وعندما يدعوك مندوب مبيعات السيارات لعرض سياراته وترفض دعوته . فلا يجب عليك أن توضح السبب ؛ فقد يقول لك : " تعال لكى تشاهد أحدث طراز للسيارات ، ستذهل من فرط إعجابك به " فقل له : " كلا شكراً لك " .

" ولم لا ؟ " .

" لدىّ الكثير لأقوم به . شكراً على اتصالك " .

" نعم ولكن تلك السيارة مذهلة ، فلماذا لا تريد مشاهدتها ؟ " .

" إننى أقدر تفكيرك فىّ ولكنى لن أحضر ، شكراً لك " ثم قم بإنهاء المحادثة .

فانظر إذا ما كنت تقوم حالياً بتبرير تصرفاتك وتشرح كل شيء للآخرين الذين ليس لهم في الأمر من شيء . ولا تلق باللوم على الناس لأنهم يسألونك . ولكن عليك أن تقرر أن تتحكم فى الموقف وتقوم بالإجابة فقط عن الأسئلة التى تريدها .

فعندما يسألك زوج أختك بإلحاح : " لماذا تركت وظيفتك ؟ " ابتسم له وقل : " لأننى رغبت فى ذلك " . وعندما يسألك جارك : " لماذا تذهب إلى صالة الألعاب الرياضية ست مرات فى الأسبوع ؟ " قل له : " لأن ذلك جيد " .

وقد يسألك أحدهم : " هل ستتبرع لحملة " أنقذوا القواقع " ؟ " فقل له : " لا " ولا يجب أن تقول : " ليس لدىّ أموال اليوم " أو " أعددت لهم كعكة الأسبوع الماضى " بل كل ما عليك هو أن تقول : " لا " ولا يجب عليك الشرح والتوضيح .

وأحياناً سيطلب منك الآخرون أن توضح لهم تصرفاتك ويقولون : " لكننى لا أفهم ! ؟ "

لذلك قل لهم : " لا بأس " .

" ولكنى لا أفهم حقاً ! " .

قل لهم : " لست مضطراً لأن تفهم " .

ومن ثم سيسخطون ويغضبون ويطالبونك بأن توضح لهم كيف يمكنك أن تجرؤ على القيام بشيء غير مفهوم بالنسبة لهم ويقولون : " ولكن لماذا ؟ كيف تفعل ذلك ؟ " .

" لأننى أردت ذلك " .

تدعوك العمة " روز " لتناول الشاى معها ، فتقول لها : " شكراً لك على تفكيرك فينا ولكن لدينا العديد من المهام التى يجب أن نقوم بها الآن ... " .

" ولكن أختك ستأتى " .

" نعم وأخبرتنى أن الكعك الذى تصنعينه رائع " .

" لكنك لن تأتى ؟ " .

" أرجو أن تعفينى هذه المرة يا عمة " روز " " .

" لماذا لا تأتى وتبقى معنا فترة قصيرة ؟ " .

" نحن نقدر دعوتك حقاً يا عمة " روز " ولكن بالتأكيد ، سنحضر المرة القادمة " .

وعند التعامل مع أفراد العائلة والأصدقاء المقربين ، تذكر أنهم إذا اتصلوا بك هاتفياً ، فإنهم على الأقل يرغبون فى صحبتك ويرغبون فى عمل شيء من أجلك ومعك - أى أنهم يهتمون بك . وهذا لا يعد إزعاجاً بمعنى الكلمة . وغالباً ستختار أن تكون أكثر لطفاً معهم ، وليس كما تتحدث مع مندوب مبيعات السيارات المستعملة .

فإذا كنت ترغب فى تكوين الصداقات فإن الإجابة بـ " لا " بشكل متكرر قد تبدو أحياناً متكلفة ومصطنعة أو حتى بمثابة رد وقح . وبإمكاننا أن نقول " لا " بعدة طرق متنوعة ومبتكرة . وستصل رسالة الرفض عامة للآخرين إذا استجبت لإلحاحهم بالعبارة التالية : " لا داعى للقلق بشأن حماتى أو سيارتى أو عملى أو أموالى أو حبى الأول . انظر إلى تلك الأزهار ، أليست رائعة ؟ " .

ومن بين الأسئلة الأخرى التى لا تضطر للإجابة عنها :

١. لماذا لا تذهب لزيارة حماتك ؟
٢. ما السبب في حرصك على المال ؟ لقد صُنعت الأموال لكى ننفقها .
٣. ما السبب في أنك مبذر فى أموالك ؟ القرش الأبيض ينفع فى اليوم الأسود .
٤. لماذا لا تواعد " تشاك " ؟
٥. لماذا لا تبتاع لنفسك سيارة جديدة ؟
٦. لماذا تغير سيارتك وتستبدلها باستمرار ؟
٧. لماذا اشتريت كذا ؟
٨. هل ندمت على عدم زواجك من " ديزى " ؟
٩. لماذا تخرج مع ذلك الشخص بالذات ؟
١٠. هل هذا كل ما تفعله ؟

كن حراً فى أن تحيا حياتك كما تريد وتمضى وقتك بالشكل الذى تراه مناسباً . ولا يجب عليك أن تشرح وتوضح حياتك بأكملها وخطواتك وأفعالك لكى ترضى الآخرين . ولا يجب عليك أيضاً أن تكون وقحاً ، ولكن يجب أن تتحكم فى حياتك ، ولا تتقمص دور الضحية .

وعلى أية حال ، فلا يجب عليك دائماً أن توضح أسباباً لكل ما تفعله في الحياة ؛ فإذا بدا لك أن هناك شيئاً لطيفاً ، فهذا سبب وجيه لكي تقوم به - كأن تستحم أو تغنى أثناء الاستحمام أو تقضى يوماً على فراشك . كما أن عدم القيام بشيء ما من قبل قد يكون أيضاً سبباً وجيهاً لكي تقوم به - وهذا شأنك أنت وحدك .

الخلاصة

عليك أن تتخذ قراراتك بنفسك ولا تبدأ في إيذاء الآخرين معنوياً ، ولكن كن صادقاً مع نفسك . فإذا اخترت أن توضح أسباب تصرفاتك ، فافعل ذلك بدافع الرغبة في مشاركة أفكارك مع شخص آخر وليس لإرضاء الآخرين . فإن اقتناعك الشخصي بتصرفاتك يكفى ، ولست مضطراً لإقناع الآخرين .



عندما تريد أن تقول " لا ! "

أليس من الصعب أحياناً أن تقول " لا " ؟ كم مرة وجدت نفسك تضحى بفترة الظهيرة يوم عطلة نهاية الأسبوع ، أو تشترى كتاباً مملاً أو تتقبل دعوة على العشاء أو تنضم إلى لجنة أو تعير أحدهم بعض المال لمجرد أنك لم تستطع أن تقول " لا ! " .

من أجل سلامتنا العقلية وسعادتنا يجب أن نتمكن من أن نقول : " لا ! " عندما نراها مناسبة لنا ، وألا نشعر بالذنب حينها . فعندما نقول " نعم " ونحن نعنى " لا " يؤدى بنا هذا إلى الغضب والاكتئاب والاستياء . فنحن سعداء فى حياتنا إلى درجة أننا نعتقد أننا نتحكم في ظروفنا ، والتحكم في شئون حياتنا غالباً ما يعنى أن نقول " لا " .

(ويجب أن نتفهم أيضاً أنه عندما يقول الآخرون " لا " فلديهم أسبابهم) .

استغلال الشعور بالذنب

ما السبب في أنه من الصعب أن نقول " لا " ؟ أحياناً نخشى عندما نتصرف بثقة لإثبات شخصيتنا أن ذلك لن يروق للآخرين . وأحياناً نسمح لأنفسنا بأن نشعر بالذنب (بتشجيع من الآخرين) وفور حدوث ذلك يعرف الآخرون أننا سنفعل أى شيء لنخلص أنفسنا من الشعور بالذنب .

لننظر إلى بعض الأمثلة البسيطة لنعرف كيف يشجعنا الآخرون على أن نشعر بالذنب :

تقول الأم : " أشعر بتوعك منذ الصباح ، فهلا توقفت عما تفعل وتذهب للتسوق بدلاً منى ؟ " .

(الرسالة المقصودة : إننى مريضة ، ولذلك إذا لم تفعل ما أريد فأنت لا تهتم بالآخرين) .

يقول الصديق لصديقته : " إذا كنت تحبيننى حقاً لوافقت على قضاء عطلة نهاية الأسبوع معى " .

(الرسالة المقصودة : إذا لم تفعلى ما أريد فهذا يعنى أنك تريدين جرح مشاعرى - ولذلك يجب أن تشعرى بالذنب) .

يقول رئيسك فى العمل : " سأعمل حتى العاشرة مساء وأحتاجك لكى تسهر معى " .

(الرسالة المقصودة : لقد قررت أن أعمل حتى أقع من شدة التعب ولذلك فمن الأفضل أن تفعل مثلى) .

يقول صديق قديم : " دعنا نخرج ونذهب إلى المقهى - فرغم كل شىء نحن أصدقاء قدامى " .

(الرسالة المقصودة : إذا لم تفعل ما أريد فأنت لست صديقاً حميماً) .

يقول فنى إصلاح السيارات : " لقد استغرق إصلاح سيارتك يوماً وليلة وفعلت أقصى ما فى وسعى وليس بوسعك أن تطلب أكثر من ذلك " .

(الرسالة المقصودة : كن عاقلاً ولا تتوقع أننى قمت بإصلاح قطعة الخردة التى تملكها ، فقط عليك أن تدفع ألفين من الدولارات ثمن الإصلاحات وأن تأخذ سيارتك وترحل من هنا) .

فى كل حالة من تلك الحالات السابقة يلمح الشخص أو يصرح بحُكْمه على ما يجب أن تفعله . ففى كل حالة ، يتخذ الشخص قراراً بما هو صحيح أخلاقياً ... " إذا كنت شخصاً طيب القلب فسوف تتسوق بدلاً منى ، وتخرج معى وتقابلنى فى عطلة نهاية الأسبوع ، ولا تشكو لأننى قمت بتخريب سيارتك ..... إلخ " .

احكم على تصرفاتك بنفسك

إن الطريقة الوحيدة للهروب من استغلال الآخرين لك عندما يدفعونك للشعور بالذنب هى أن تحكم على تصرفاتك بنفسك . وعليك أن ترفض أن تقيد نفسك بمفهوم الآخرين عن الصواب والخطأ . وعليك أيضاً أن تصل إلى قرارك بنفسك وأن تستعد للتعبير عنه لفظياً ؛ فمثلاً يمكنك أن تقول لأمك : " من الممكن تأجيل التسوق لفترة زمنية قصيرة يا أمى فأنا بصدد شىء مهم " ، وقد تقول لصديقك : " إننى أقدر مشاعرك فى أن تعتقد أننى يجب أن أقضى معك عطلة الأسبوع ولكنى أرى أن ... " .


متى يمكنني أن أراك ثانية ؟
إنك تحبينني أليس كذلك ؟
آآآ
إنك تجدينني جذاباً أليس كذلك ؟
آآآ .. بالطبع
إذن متى يمكنني أن أراك ثانية ؟
لا أعرف .
لقد جرحت مشاعرى ! لقد كنت أعتقد أنك تهتمين بى .
حسناً ..
لكنك لا تهتمين بى ! أنت قاسية القلب !
إنك تكرهينني وسوف أقتل نفسى !
حسناً حسناً ! أريد أن أراك مرة أخرى !
حقاً ؟ رائع !
هل تقبلين الزواج منى ؟

ويتسم بعض الأشخاص بالإلحاح الشديد فى طلباتهم :
تقول لهم : " لا " .
فيقولون لك : " ولِمَ لا ؟ " .
فتقول لهم : " لا أريد أن أفعل ذلك ؟ " .
فيقولون لك : " ولِمَ لا ؟ " .
فتقول لهم : " لدى أشياء أخرى أريد القيام بها " .
فيقولون لك : " وماذا عن صداقتنا ؟ " .
فتقول لهم : " لا يتعلق هذا الأمر بصداقتنا " .
فيقولون لك : " إذا لم تفعل ما أريد فهذا يعنى أنك لا تهتم بصداقتنا " .
ومن ثم تقول فى النهاية : " حسناً سأفعل ما تريد " .
(وبذلك تنجح طريقة الإشعار بالذنب مرة أخرى) .

ويعرف الكثير من مندوبى المبيعات طريقة استغلال الشعور بالذنب لدى الآخرين يطرق أحدهم بابك ويحاورك كالتالى :
مندوب المبيعات : " هلا سمحت لى بدقيقة من وقتك ؟ " .
أنت : " لماذا ؟ " .
مندوب المبيعات : " إننى أقوم باستطلاع للرأى - وأود أن تساعدنى " .
أنت : " عن أى شىء ؟ " .
مندوب المبيعات : " التعليم " .
أنت : " أنت لا تبيع أى شىء ، أليس كذلك ؟ " .
مندوب المبيعات : " ليس بالضبط " .
أنت : " ما هذه الكتب الستة والعشرون المدون على غلافها " من الألف إلى الياء " التى تحملها تحت ذراعك اليسرى ؟ " .
مندوب المبيعات : " أوه ، إنها مجرد كتب " .
أنت : " إننى أشك فى أنها موسوعات " .
مندوب المبيعات : " إنها كذلك بالفعل ، ألا تبدو كذلك ؟ " .
أنت : " قبل أن تستمر فى الحديث ، أنا لا أرغب فى شراء أية موسوعات " .
مندوب المبيعات : " حسناً . هلا سمحت لى بسؤال ؟ " .

أنت : " آ آ آ .... حسناً لا بأس " .

مندوب المبيعات : " هل لديك أطفال ؟ " .

أنت : " نعم ، طفلان " .

مندوب المبيعات : " وهل تهتم بتعليمهم ؟ " .

أنت : " آ آ آ ..... نعم " (لقد أجبت الآن عن سؤالين) .

مندوب المبيعات : " بالتأكيد تحرص على أن تراهم متمتعين بمزايا لم تحظ بها أبداً . أليس كذلك ؟ " .

أنت : " أعتقد ذلك " .

مندوب المبيعات : " هل تأمل في أن تجعل حياتهم ناجحة ؟ " .

أنت : " نعم " .

مندوب المبيعات : " هل أنت مهتم بمساعدتهم على التعلم ؟ " .

أنت : " آ آ آ ... نعم ولكن ... " .

مندوب المبيعات : " إنك تهتم بأطفالك حقاً أليس كذلك ؟ " .

(الرسالة المقصودة : " إذا كنت تهتم بأطفالك الصغار حقاً ، فسوف تنفق جميع مدخراتك في شراء هذه الموسوعات ") .

وبعد مرور ١٥ دقيقة :

مندوب المبيعات : " لن تندم أبداً . لك الحق الآن في أن تفخر باقتناء " الموسوعة الكونية " المكونة من ٢٦ مجلداً ، ولحسن حظك لدى بالمصادفة المجموعة الكاملة تحت ذراعي اليسرى ! " .

لديك الآن كتب لا تحتاجها قيمتها ألفين من الدولارات وتتساءل كيف وقعت فى الفخ وقمت بشرائها . ولكي تحصل على ما تريد يجب أن تكون أكثر إصراراً من الشخص الآخر . فإذا سألك أحدهم أربع مرات فكن مستعداً لتقول " لا " خمس مرات . وإذا سألك عشر مرات ، فقل " لا " إحدى عشرة مرة .

ومن أفضل الطرق لتحقيق ذلك : طريقة " الاسطوانة المشروخة " ؛ وأهم شيء فى تلك الطريقة هو أنك لكى تستخدمها بطريقة فعالة لا يشترط أن تكون مجادلاً أو محاوراً من الطراز الأول . كل ما عليك فعله هو الالتزام بمبدأ واحد : **عليك أن تقول ما تريد وألا تنساق إلى التطرق لموضوع آخر** . ولا تسمح للآخرين باستغلالك ولا تقم بالإجابة عن أية أسئلة ، وكل ما عليك فقط أن تقول ما تريد .

وإليك كيفية تطبيق طريقة " الاسطوانة المشروخة " مع بائع الكتب :

أنت : " أنت لا تبيع أى شيء ، أليس كذلك ؟ " .

مندوب المبيعات : " ليس بالضبط " .

أنت : " هل تبيع موسوعات ؟ " .

مندوب المبيعات : " حسناً ... نعم " .

أنت : " قبل أن تستأنف الحديث ، لا أريد شراء أية موسوعات " .

مندوب المبيعات : " هلا سمحت لى بسؤال ؟ " .

أنت : " لا أريد شراء أية موسوعات " .

مندوب المبيعات : " إنك تبدو شخصاً مهتماً بالأحداث العالمية " .

أنت : " قد أبدو كذلك ولكنى لا أريد شراء أية موسوعات " .

مندوب المبيعات : " هل لديك أطفال ؟ " .

أنت : " لا أريد شراء أية موسوعات " .

مندوب المبيعات : " كيف ترفض وأنت حتى لم تر الموسوعات ؟ فهذه صفقة رابحة ! " .

أنت : " أنا متأكد من ذلك ولكنى لا أريد شراء أية موسوعات " .

مندوب المبيعات : " هذه أكثر الموسوعات قيمة فى السوق اليوم وخلال دقيقتين ... " .

أنت : " أنا متأكد من أنك على ثقة بأنها قيمة جداً وأعرف أنه خلال دقيقتين سأعرف منها ما أريد ولكنى لا أريد شراء أية موسوعات " .

مندوب المبيعات : " لقد قضيت أسبوعاً مروعاً " .

أنت : " إننى متعاطف معك ولكنى لا أريد شراء أية موسوعات " .

مندوب المبيعات : " إذا لم أقم ببيع بعض من هذه الموسوعات بحلول وقت الغداء سيفصلنى مديرى من العمل " .

أنت : " أنا متأكد من أنه سيفصلك ولكنى لا أريد شراء أية موسوعات " .

مندوب المبيعات : " إنك حتى لا تهتم بأن أطفالى البالغ عددهم سبعة عشر طفلاً سيتضورون جوعاً ! " .

أنت : " مؤكد أننى لا أهتم ولا أريد شراء أية موسوعات " .

ومن الممكن أن تفكر فى طرق أخرى للتعامل مع مندوبى المبيعات ، كأن تغلق الباب فى وجوههم . ولكننا بصدد طريقة مفيدة ونافعة فى عدة مواقف تجد فيها نفسك تحت وطأة الآخرين . وربما تكون فكرة جيدة أن تتدرب على تلك الطريقة مع الآخرين حتى تصقل مهاراتك وتستعد للأوقات التى لا تستطيع " الهرب " فيها بمجرد إغلاق الباب .



وعندما تستخدم طريقة الاسطوانة المشروخة تذكر الآتى :

أ) لا تثر أعصابك أكثر من اللازم واحتفظ بهدوء صوتك وكن حازماً .
ب) تذكر أن هدفك ليس إيذاء الطرف الآخر معنوياً . وإذا لم تكن تفضل تبادل السباب والألفاظ الخارجة ، فعليك أن توافق الطرف الآخر كلما أمكن ، مثل : " أنا متأكد أنها صفقة رابحة ... ربما أبدو غير مهتم ... قد يتضح كذلك بالنسبة لك ... **لكنى لا أريد شراء أية موسوعات** " .
استخدم نفس الكلمات . فإن تأثيرك سيكون أقوى بكثير إذا استخدمت نفس الكلمات تماماً فى كل مرة تعلن فيها عن رأيك .
ج) **كن مُصراً** . عندما تطبق طريقة مثل طريقة " الاسطوانة المشروخة " فقد تبدأ بالفعل فى أن تمارسها كاللعبة ـ وتلعب لكى تفوز .

تغلب على محاولات الآخرين لاستغلالك ، بطرح الأسئلة عليهم

عندما لا يجدى تطبيق طريقة " الاسطوانة المشروخة " فاطرح سؤالاً قاطعاً أو اثنين ، وفي الغالب ، سيكون هذا كفيلاً بإخبار الآخر بأنك لن يتم التأثير عليك .

قد يقول أحد معارفك : " إذا كنت صديقى فسوف تقرضنى ألف دولار " .
سؤال : " لماذا يجب أن يقرضك أى صديق ألف دولار ؟ " .
" لأننى أحتاجها " .
سؤال : " أنا متأكد من ذلك . هل تقول إننى لست صديقاً لك إذا لم أقرضك المال ؟ " .
" حسناً ... لا " .
" فقط أردت أن أستفهم عن ذلك الأمر بوضوح . أنا أعتبر نفسى صديقاً لك ولكن ليس لدىّ ألف دولار متاحة الآن " .

وقد تقول لك زوجتك : " إذا كنت تهتم بى ، فلماذا كنت تقضى عطلة نهاية الأسبوع بأكملها فى الصيد " .

سؤال : " ما الذى يضايقك فى ذهابى للصيد ؟ " .

" عندما تذهب للصيد لا أراك " .

سؤال : " هل تفتقديننى ؟ " .

" نعم " .

سؤال : " أليس من الرائع أننا ما زلنا نفتقد بعضنا البعض ؟ " .

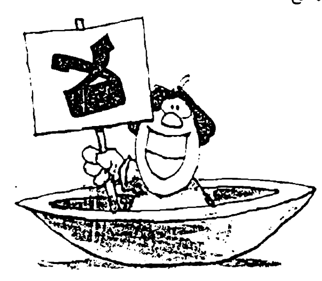
" أعتقد ذلك " .

سؤال : " أريد الذهاب للصيد ولكن لنخطط أيضاً لقضاء بعض الوقت معاً في وقت لاحق هذا الأسبوع ، ما رأيك ؟ " .

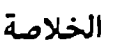
" سيكون هذا رائعاً " .

وتعد طريقة " الاسطوانة المشروخة " وطريقة " طرح الأسئلة " رائعتين جداً ، أولاً بسبب أنهما يمنحانك ثقة أكبر بنفسك فى المواقف التى كنت تشعر فيها من قبل بأنك تفقد أعصابك أو تشعر بالتوتر . ولكى تقول " لا " بنجاح يجب أن تتمكن من اتخاذ رأى مخالف للآخر دون أن تشعر بالذنب من جراء ذلك .

وعلى الرغم من أنه فى بعض الأوقات قد يسعى الآخرون للتأثير على سلوكنا عن طريق إشعارنا بالذنب ، فإنه في الغالب لا يكون هناك استغلال من جانبهم ، بل إن الأمر ببساطة هو أنهم يطلبون منا طلباً معيناً ، والتحدى الذى يواجهنا هو أن نشعر بالارتياح عندما نعلن عما نريد بوضوح .



فالتفرقة بين إثبات الذات والأنانية دقيقة جداً وخادعة ، ومما لا شك فيه أن الآخرين في الغالب سيقولون لك : " إنك أنانى ! " في حين تعتقد أنك تثبت ذاتك .



الخلاصة

احكم على تصرفاتك بنفسك ، وحدد العادل والمنصف منها من وجهه نظرك ، ولا تسمح للآخرين بأن يدفعوك للشعور بالذنب لأسابيع وسنوات بناءً على معتقداتهم عن الصواب والخطأ . ويجب أن تكون قادراً على قول " لا " وخاصة مع أفراد عائلتك . وبمجرد أن تتمكن من أن تقول " لا " دون أن تشعر بالذنب ، ستتمكن من التحكم في أمور حياتك بشكل أكبر وأن تعيش أكثر سعادة مع الآخرين ومع نفسك .



توقعات الآخرين

قيمة الإطراء

الدب الدُمية

التحدث مع الآخرين

ليكن فعلك مطابقاً لقولك

الناس ينشدون احترام الآخرين لهم

عبر عن مشاعرك للآخرين

يحتاج الناس إلى بعض الخصوصية

تذكر أن الناس يحبون الإنسان قوى الشخصية ، ويتوقعون احترام الآخرين لهم .
كما يحتاجون لبعض الخصوصية .

قيمة الإطراء

أرنى أى شخص لا يريد أن يشعر بأهميته وسأظهر لك أنه كاذب . فجميعنا يحتاج إلى التقدير والمديح . وشهيتنا للمديح تشبه شهيتنا للطعام - لا يتم إشباعها أبداً طوال حياتنا . وتوضح استطلاعات الرأى التى يتم حصرها فى أماكن العمل ، أنه فى جدول آمال الناس يأتى المال فى أواخر القائمة التى تتصدرها رغبات مثل : " التقدير من الشركة " و " المديح فى الوقت المناسب " و " المساهمة فى تطور الشركة " وتأتى قبل الرغبة فى المكافأة المالية .

حتى الأغنياء والمشاهير يحبون أن يخبرهم الآخرون دائماً بأن مظهرهم رائع وأن أداءهم على ما يرام . شاهد الحوارات مع نجوم السينما أو الرياضة أو مشاهير رجال الأعمال ، وسوف تلاحظ أنهم يتقبلون المديح الصادق بلهفة شديدة .

واسأل نفسك : " **هل يخبرنى الآخرون أننى وسيم وماهر وكفء ومحبوب ورائع بالقدر الذى يرضينى ؟** " الإجابة هى " لا " ، أليس كذلك ؟ وينطبق نفس الشىء على كل شخص فى العالم. فنحن لا نشبع أبداً من الإطراء .

قد تكون على علم بالاستنتاج الذى سأورده هنا وهو : إذا أردت التأثير على الآخرين فعليك أن تمدحهم ! ولا يجب عليك أن تكون متحذلقاً أو مداهناً ، ولا يجب عليك أيضاً أن تغدق على الآخرين عبارات المديح الصادقة أو المجاملات الكاذبة بشكل واضح . وكل ما عليك بكل بساطة أن تدرك خصالهم الجيدة وتخبرهم بها وبذلك سيتذكرونك دائماً .

سلم صديقى " بيتر " سيارته إلى ورشة التصليح . وعندما استلم سيارته وقبل أن يذهب بها لساحة انتظار السيارات أصر على رؤية صاحب الورشة الذى جاء وهو يتساءل عما إذا كان قد ارتكب خطأ ما ، ولكن " بيتر " قال له : " أردت أن أراك شخصياً فقط لأقول لك إن هذه الورشة هى أجمل ورشة رأيتها فى حياتى . فهى نظيفة ومنظمة ومن الممتع أن آتى إلى هنا وهذا بسببك " .

كاد صاحب الورشة يطير من الفرحة حيث كان لمدة عشرين سنة يعتنى بصيانة الورشة بقلبه وجوارحه ولم يقل له أحد من قبل إن ورشته جميلة .

وأحياناً قد تجامل الآخرين فيشعرون بالإحراج والخجل . ولكن كن مطمئناً بأنهم بداخلهم يشعرون بنشوة الإطراء . وإنى لأندهش لأن هناك عدداً كبيراً من النساء

الجميلات يتلقين القليل جداً من الإطراء . فكثيراً ما أقول لهن : " لديك وجه رائع الجمال " أو " هل يعلق الكثيرون على جمال عينيك ؟ " ، فينظرن إلى فى عدم تصديق . فالجميع يعتقد أنهن يعرفن أنهن جميلات ، ولذلك لا يخبرهم أحد بهذا مطلقاً .



لماذا ينجح الإطراء والمديح دائماً

قد يبدو الآخرون ظاهرياً واثقين من أنفسهم وسعداء بحالهم ، ولكن عندما تتحدث إلى شخص ناجح ووسيم ورائع فإنه لا يرى فى نفسه تلك الصفات بالضبط . ولكنه يتعامل مع ذاته الداخلية . والتى تكون أحياناً مضطربة ومتوترة وقلقة وربما غير منظمة ، وهو يعلم ذلك الجزء من نفسه ، مما يشعره أنه غير جيد بالقدر الكافى ويجعله يقول : " كم أتمنى لو كانت عيونى زرقاء ، وأن أكون أطول بمقدار بوصة واحدة ، وأننى لم أكن قد ارتكبت العديد من الأخطاء فى حياتى " .

ولذلك فعندما تخبر مثل هذا الشخص بشىء يبدو واضحاً لك تماماً مثل : " إنك ناجح جداً ويجب أن تفخر بإنجازاتك " فإن تلك العبارة تأتى عليه كالنسيم العليل ، وتجعله فى قمة السعادة .

انقل للآخرين ما يردده الناس عنهم من مديح

هناك طريقة أخرى لمدح الآخرين وهى أن تنقل لهم ما يردده الناس عنهم من مديح - أى إخبار الشخص بالأشياء الجيدة التى سمعتها عنه . فدائماً ما يسعد الناس عندما يعرفون أن أصدقاءهم وأقاربهم يتحدثون عنهم بالخير .

وتكون طريقة نقل مديح الآخرين فعالة أيضاً عندما تريد أن تستأجر خدمات شخص ما لأول مرة . فإذا احتجت لخدمات طبيب أو عامل طباعة أو فنى إصلاح السيارات أو خبير فى العناية بالحدائق فإنك فى الغالب ، ستطلب من صديق لك أن يزكى لك أفضلهم .

ولنفرض أنك حصلت على ترشيح لأحد هؤلاء الأشخاص فهناك طريقة جيدة لتكوين صداقة والتأكد من الحصول على خدمة ممتازة ، وهى أن تخبرهم بأنك سمعت عنهم ما يسرك : ...

" أخبرنى " بوب " إنك أفضل فنى إصلاح سيارات فى المنطقة ... " .

" يقول رئيسى فى العمل أنك تعرف عن تلك الآلات أكثر من أى شخص ... " .

" تقول أمك إنك أفضل طبيب فى البلد ... " .

أولاً : سيقدرون أنك تقدرهم ، وثانياً :

سيرغبون فى إثبات سمعتهم الطيبة لك .



الخلاصة

يتوق الناس إلى التقدير والاعتراف بقدراتهم ، وإذا اخترت أن ترى الجوانب الإيجابية فيهم وأن تجاملهم قدر الإمكان ، فإنهم سيشعرون بسعادة بالغة ، كما ستحظى بعلاقة جيدة معهم .

الدب الدُّمية

كان نائب المدير فى مدرستى الابتدائية رجلاً يدعى " إدوارد جير " . وكان طوله خمسة أقدام وكان ممتلئ الجسم وذا وجه أحمر مستدير ، ولذلك لقبه الجميع بـ " الدب الدمية " .

كان ذلك الرجل يدرس للصف السابع ، وكانت تحدث فى فصله أشياء غريبة للأطفال ؛ فقد كانوا يبدءون فى العمل والمذاكرة ، وأعنى المذاكرة بالفعل ! أطفال فى الحادية عشرة من العمر كانوا يقضون ما بين أربع إلى خمس ساعات كل ليلة فى المذاكرة وبمحض إرادتهم ! وكان هذا الأمر بمثابة ظاهرة فريدة من نوعها . وقد عشت عاماً كاملاً فى سحر " الدمية " وتعلمت كيف يقوم بإنتاج مثل تلك النتائج المذهلة . ولكن بالنسبة لهؤلاء الذين لم يقم المعلم " الدمية " بالتدريس لهم ، كان الأمر بالنسبة لهم يبدو وكأنه يسحر طلابه .

لم يكن هذا الرجل معلماً مسلياً يرفه عن الطلاب أو يجعلهم يضحكون ، بل إنه لم يكن حتى أكاديمياً رائعاً ، ولكنه كان يعرف كيف يمدح الأطفال وكيف يشجعنا ويهتم بنا . اعتاد المعلم " الدمية " على أن يعطينا بطاقات تقديرية للقيام بمجهود رائع ، وأخرى للعمل الجيد وكان يعطينا نجوماً ذهبية اللون وطوابع بريدية ، كما كان يستقطع جزءاً من وقته من أجلنا . ولم يكن يعطينا درجات عالية بل كان يكتب " مقالته " أسفل مقالاتنا ؛ ليخبرنا بما فعلناه جيداً والمجالات التى تحتاج للتحسين .

فقد عرف الكثير من الأطفال الذين قام المعلم " الدب الدمية " بالتدريس لهم معنى المديح الحقيقى لأول مرة . فقد أثر فى جميع الطلاب ـ حتى أكثرهم عنفاً وسوءاً فى الخلق .

أذكر أن أخى " كريستوفر " كان قد صرح بأنه إذا أصبح طالباً من طلاب المعلم " الدمية " فلن يقوم بأية واجبات أو مذاكرة وأخبرنا قائلاً : " لن أداهن ذلك المعلم " الدمية " أبداً ! " . وشاءت الأقدار أن يصبح " كريستوفر " من طلاب " الدب الدمية " . وسرعان ما أصبح يقضى ست ساعات كل ليلة فى أداء الواجب المدرسى . وفى نهاية العام الدراسى حصل على بطاقات تقديرية أكثر من أى طالب آخر فى تاريخ المدرسة .

وكانت النتائج التى يحققها المعلم الذى يشبه " الدب الدمية " تأكيداً مستمراً لقوة تأثير المديح على الآخرين ، فكان يحقق النتائج لأنه كان يهتم بالآخرين حقاً - حيث كان يحب هؤلاء الأطفال - وكان دائماً ما يكتشف الجوانب الإيجابية فى كل طفل .

التحدث مع الآخرين

ليس بالضرورة أن تكون مهمتك فى الحياة هى أن تجعل الجميع يحبونك . ولكن إذا كنت ستقضى حياتك فى مقابلة الآخرين فى الحفلات وعلى العشاء وفى العمل والمدرسة وفى المتجر المجاور ، فمن المهم أن تعرف كيف تتحدث إليهم بسهولة .

ويشعر الآخرون بالارتياح نحوك إذا شعروا بأنك تشبههم قليلاً - إذا كان بينك وبينهم شىء مشترك . فإذا كان باستطاعتهم الاتفاق معك وشعروا بأنك تفهمهم ولمسوا الجانب الإنسانى الخاص بك ؛ فإنهم سيشعرون بالسعادة عندما يتحدثون إليك .

ويمكننا أن نتعلم الكثير عن التواصل اللفظى من خلال ملاحظة الخطباء . أولاً فكر فى أسوأ خطباء سمعتهم فى حياتك وكيف تفننوا بمهارة فى فقدان مستمعيهم .

ينهض " فريد نيرد " ليلقى خطبه على جمع غفير من الناس فيستهل خطبته قائلاً : " من دواعى سرورى أن أكون هنا ... " (فقد تقول لنفسك : " كلا ! نفس العبارات المعتادة القديمة !) .

" بما أننى غير معتاد على التحدث على الملأ والخطابة فإنى ... آ آ آ ... مممم ... سأحاول ألا أجعلكم تشعرون بالملل والضجر " (إنه حتى يعترف أنه سيئ!) .

" عندما أفكر وأرجع بالزمن إلى الوراء فى حياتى المهنية ... " (الآن سوف يتحدث عن نفسه !) .

" لقد ولدت عام ١٩٢٣ ... " (كلا ! سيحكى لنا قصة حياته كاملة " !) .

" وكانت عائلتى فى ذلك الوقت ... " (وسيحكى لنا تاريخ عائلته !) .

وبعد ساعة ، " .... أرى أنه تبقى لى القليل من الوقت ... " (الرحمة يا ربى !) .

" ... ولذلك فى نصف الساعة المتبقى سوف ... " (كلا ! فليفعل أحدهم شيئاً ! هل نطلق عليه الرصاص ؟) .

" ... أريد أن أتحدث عن نفسى ... " (لن أتحمل أكثر من ذلك ! سأرحل) .

مثل هذه الشخصيات تجعلنا نشعر بالضجر ، حتى أننا نكاد نبكي من فرط السأم والملل . فإنهم لا يتفقون معنا ويتحدثون كثيراً عن أنفسهم ، ونادراً ما يسخرون من أنفسهم ، ويقلقون كثيراً بشأن الانطباع الذى يتركونه لدى الآخرين ويخافون من أن يكونوا أمناء وصرحاء .

ويفعل المتحدثون الجيدون العكس تماماً ؛ فيتطرقون إلى الاهتمامات والخبرات والمخاوف المشتركة بينهم وبين الحضور . كما يهتمون بأن يكونوا على طبيعتهم لدرجة عدم الاكتراث للانطباع الذى يتركونه لدى الآخرين ، ويمكنهم رؤية الجانب الهزلى فى الأمور .



وترى نفس القواعد حينما تتحدث لشخص واحد أو حتى لألف شخص . فلا يجب أن تبهر الآخرين بعقليتك ومهارتك اللفظية . وإذا استطعت أن : أ) **تجد الأمور المشتركة بينك وبين الآخرين** ، ب) **تعتنى بالآخرين** ، ج) **تتحلى بالإنسانية** فى تعاملاتك مع الآخرين ، فسوف تتحدث بكل سهولة مع الجميع .

حاول أن تتعرف على الأمور المشتركة بينك وبين الآخرين

عندما تقابل شخصاً لأول مرة ، فإنه يتساءل إذا ما كنت مثله أم لا . والتحدى الذى يواجهك هو أن تحاول التعرف على الأمور المشتركة بينكما .

ودائماً ما يجد الأشخاص الذين يُعرضون عن الآخرين ، الاختلافات بينهم وبين الآخرين ، والرسالة التى ينقلونها هى : " أنا أغنى وأنجح منك ، وأكثر إثارة منك ، وسيارتى أفضل من سيارتك الخردة ، ولا أريد حتى أن أتحدث عنك ، ولا أتفق معك فى أى شىء تقوله بأية حال من الأحوال ... " .

وتكون الحوارات مع مثل هؤلاء الأشخاص على هذا النحو :

أنت : " طبق السلمون رائع " .

هم : " السلمون يصيبنى بالطفح الجلدى " .

أنت : " سأسافر إلى فرنسا هذا الصيف " .

هم : " لقد مات فى فرنسا " .

أنت : " سأذهب للتزحلق على الجليد فى عطلة نهاية الأسبوع " .

هم : " لقد كسرت ساقى بسبب التزحلق على الجليد " .

ثم تنصرف وأنت تفكر : " لماذا يرغب أى شخص فى التحدث مع ذلك الشخص ؟ " .

ويعتبر التعرف على الأمور المشتركة بينك وبين الآخرين مهارة يجب أن تنميها شأنها في ذلك شأن أية مهارة أخرى ، وتعنى في الغالب أن تجد الأشياء البسيطة المشتركة . وتعنى أيضاً أن تبذل جهداً لتخبر الآخرين بشىء عنك ، وأن تكون على وعى كاف لكى تكتشف الاهتمامات المشتركة بينك وبين الآخرين .

الاهتمام بالآخرين

فكر فى آخر مرة تحدثت فيها مع أحد الأشخاص وترك لديك انطباعاً بأنه ليس مهتماً بالتحدث معك . هل شعرت بالضيق ؟ يجب أن نذكر أنفسنا أنه من السهل أن يشعر الآخرون بأننا لا نهتم بهم .

ولكى نجذب الآخرين إلينا يجب أن نعتنى بهم . فعندما نهتم كثيراً بالآخرين فإنه نادراً ما نجد صعوبة فى مواصلة الحديث معهم . وعندما نهتم بالآخرين فإننا ننسى أنفسنا ونتوقف عن التساؤل : " ما الذى سأقوله بعد ذلك ؟ " . فلن تكون هناك أوقات طويلة محرجة من الصمت ؛ تنظر خلالها أنت ومن تتحدث معه إلى أرجاء الحجرة ، ثم تنظران إلى الساعة وتكرراً أن الحديث عن الجو جميل . أن نهتم بالآخرين يعنى أن نتخيل أنفسنا فى وضعهم ، وأن نطرح تجاربنا جانباً ونقول : " أخبرنى بقصتك " .

وإذا لم تكن تريد أن تبذل جهداً لتهتم بالآخرين فقد يكون من الأفضل أن تغادر أماكن تجمعهم ! فحاول أن تجد الأشخاص الذين تحب أن تبقى بصحبتهم ، أو استحم أو اقرأ كتاباً بدلاً من أن تقضى ليلتك فى التحرك مع أشخاص لا تريد أن تكون بصحبتهم . وإذا كنت تتحدث مع الناس ، فلماذا لا تعيرهم انتباهك كاملاً ؟

الاستماع للآخرين

وعلى ذكر الانتباه دعنا نتحدث عن الاستماع للآخرين . فإن ٩٨٪ من الناس يبحثون في يأس عمن يستمع إليهم حقاً . وفى المرة القادمة عندما تتحدث إلى الآخرين ، حاول أن تتبين إذا ما كانوا يستمعون إليك حقاً أم لا . وهل يستوعبون كل كلمة تقولها أم ينظرون باستمرار لما يصدر منك ، وينظرون إلى الساعة ، ويعبثون بالنقود المعدنية ويتأملون الستائر ؟

وهل يرددون ما يعتقدون أنك قلته ليتأكدوا فقط من أنهم فهموا ما تقول أم أنهم ينتظرون أن تغلق فمك لكى يتمكنوا من التحدث ؟

وكما أنه من الضرورى أن نحتاج للمأكل والمشرب ، فإننا نحتاج إلى الأصدقاء الذين يستمعون إلينا حقاً . فكلمات الشاعر والخطيب الرومانى الشهير " سينيكا " التى قالها فى السنة الرابعة قبل الميلاد تنطبق علينا هذه الأيام مثلما كانت منذ ألفي عام مضت :

" أنصت إلىّ ليوم أو لساعة أو لدقيقة

وإلا سوف أموت فى البرية الموحشة
وحدى فى الصمت الرهيب
يا إلهى ألا يوجد من يسمعنى ؟ " .

وقد أتيحت لى فرصة رائعة بتنظيم تمرين خاص بالاستماع اشترك فيه المئات من الأشخاص الذين يحضرون ندواتى . ويسير هذا التمرين على هذا النحو : يقوم كل شخصين - أحدهما يرمز له بالرمز (أ) والآخر بالرمز (ب) بالتحدث والاستماع إلى بعضهما البعض . يتحدث الشخص (أ) لمدة ثلاث دقائق للشخص (ب) الذى ينصت جيداً . وبينما يتحدث الشخص (أ) فإنه غير مسموح للشخص (ب) بأن ينبس ببنت شفة أو يقاطع الشخص (أ) أو يقول عبارات مثل : " نعم وأنا أيضاً " ولا يحرك رأسه ولا يفعل أى شىء سوى الإنصات التام مع التقاء نظرات العيون بين المتحدثين طوال مدة التحدث .

وبانتهاء الدقائق الثلاث يتم تبادل الأدوار ويتحدث الشخص (ب) وينصت إليه الشخص (أ) . ويتحدث كل منهما ٤ مرات وينصت الآخر ٤ مرات .

قد يبدو هذا التمرين بسيطاً من الناحية النظرية ولكن ردود أفعال المشاركين فى هذا التمرين كانت تدهشنى دائماً . يعلق معظم الناس كالتالى : " لم يستمع إلىّ أحد بمثل هذه الطريقة من قبل ! " . كما أخبرنى الكثير من المتزوجين بالآتى : " لم ينصت أحدنا إلى الآخر بمثل هذه الطريقة منذ عام ! " .

وهناك أشخاص لم يتعرفوا على بعضهم من قبل ، قالوا على سبيل الدعابة : " لقد وقعنا فى غرام بعضنا ! " بعد ٢٥ دقيقة فقط من بداية الاستماع .



تأمل الأمر جيداً . ألا تحب أن يعيرك أحدهم انتباهه كاملاً ؟ أليست تجربة فريدة بأن يكترث أحدهم ويرى الحياة من منظورك ؟ حسناً ، بلا شك سيشعر الشخص الذى ستتحدث معه المرة القادمة بنفس الشىء . فالناس يتوقون إلى من ينصت إليهم كلية . وإذا كنت تريد أن تؤثر بطريقة إيجابية على الناس ، فحاول الاستماع إليهم بكامل انتباهك . وعندئذ ستصبح شخصاً عزيزاً لديهم .

استمع للآخرين دون أن تحكم عليهم

تحدث إلى أى طرف في أية علاقة متدهورة وستجد أنه يعلق تعليقات مثل : " لم نعد نتحدث مع بعضنا مطلقاً ... " ، " لا يوجد أى تواصل فى تلك الزيجة ... " ، " يرفض أبى أن يستمع لى مطلقاً ... " .

والموضوع المشترك هنا ـ مرة أخرى ـ هو الاستماع للآخرين . فالاستماع مهم جداً مع من نحب ، ولا يجب أن نستمع إليهم فقط بل وأن نستمع دون إصدار الأحكام عليهم ، فإننا جميعاً عرضة للانتقاد . ونحتاج إلى شخص واحد على الأقل لكى يشاركنا مخاوفنا ، شخص واحد يقول : " أحبك وأتقبلك كما أنت مهما حدث " . فإذا كنا نخاف إذا عبّرنا عن مشاعرنا ، أن يقول ذلك الشخص : " إنك تثير اشمئزازى " أو " عار عليك ! " فإننا لن نبوح بمكنون أنفسنا وسوف ننهار تدريجياً . وفى أحيان كثيرة لا يكون المستمع بحاجة إلى التعبير عن رأيه حول ما يسمعه . فيكفي أن نتمكن من مجرد مشاركة شخص متعاطف معنا في مشاعرنا .

ليكن فعلك مطابقاً لقولك

يقال إن الناس يمكن تصنيفهم إلى ثلاث فئات : " فئة قليلة مغامرة ، وفئة كثيرة متفرجة ، والفئة الثالثة لا علم لها بما حدث ! " .

وإليك جزءاً من القانون المنظم لعضوية الفئة الأولى : ليكن فعلك متطابقاً مع كلامك ! ومعظم الناس لا يفعلون ذلك . فهم يقولون إنهم سوف يقومون بكل شىء ولكنهم يخفقون فى تحقيق أى شىء .

كم مرة سمعت شخصاً يقول : " سأتصل بك هاتفياً " ولكن لم يفعل ذلك ، أو " سأصبح رشيقاً " ثم يزداد وزنه ، أو " سأساعدك إن استطعت " وأنت تعرف أنه لن يقوم بمساعدتك ؟ وكم مرة يقول لك أحدهم : " سأسدد لك الدين " ثم يختفى عنك تماماً ؟

وعندما نأخذ ما نقول مأخذ الجد تحدث عدة أمور :

- يثق بنا الآخرون .
- نفكر جيداً قبل أن نلزم أنفسنا بشيء ما .
- نصبح أكثر صراحة مع الآخرين .
- تزداد قدراتنا على تجنب المواقف غير المرغوب فيها .
- نرضى عن أنفسنا أكثر .

فإذا لم تهتم بما تقوله ، فلن يهتم بك الآخرون . وإذا لم تصدق نفسك فلن يصدقك الآخرون أيضاً . ويمكنك على وجه العموم أن تشعر بعدم التزام الآخرين مما يعنى أن العكس صحيح أيضاً ؛ فإنه يمكن للآخرين أن يشعروا بمعدن شخصيتك .

إذن كيف تصبح شخصاً يعتد بكلمته ؟ **بأن تتخذ قراراتك وأن تتحمل مسئوليتها وأن تلتزم بها .**

فعندما يدعوك أحد جيرانك لتناول مشروب وأنت تفكر في قرارة نفسك : " إننى أفضل الموت على الذهاب إلى هناك ! " فلا تقل : " رائع ! كم أتمنى لو استطعت الحضور حقاً " . بدلاً من ذلك كن أميناً وصريحاً . فبإمكانك أن تقول : " شكراً على تفكيرك في ولكن لن أتمكن من الحضور بعد الظهيرة " .

ففي هذا الموقف والمواقف المشابهة ، حاول أن تكون لبقاً واحترم رغباتك وصارح الآخرين برأيك ولا تشعر بالذنب لكونك صادقاً مع نفسك .

وبالنسبة للأوقات التى لا تعرف فيها ما الذى ستفعله أو المكان الذى ستتواجد فيه ؛ فلا تعد أحداً بأى شيء ، بل كن واضحاً . فالكثير من الناس يعيشون في عالم الخيالات والأحلام ولا يفكرون بتمعن في الأمور ولا يسألون أنفسهم أسئلة صعبة مثل : " كيف سأدفع ثمن هذا ؟ " أو " هل أنا ملتزم بنسبة مائة بالمائة ؟ " .

عندما يطلب منك الناس الالتزام بأمور تخصهم ولا تكون متأكداً تماماً من أنك تستطيع أن تفى بالتزامك معهم فلا تعدهم بأى شيء ، بل أفضل طريقة هى أن تقول : " لا أعلم بعد ، ولكن إذا وجدت أن بإمكانى الحضور سأتصل بك هاتفياً " . من الأفضل كثيراً أن تتعامل مع الأمر بتلك الطريقة ثم تتصل بالآخرين لاحقاً لتخبرهم بالأخبار السارة : " سوف أحضر " بدلاً من أن تقول : " سأحاول الحضور ! " ثم تضطر إلى الاتصال هاتفياً لاحقاً لتخبرهم بالأخبار السيئة بعدم تمكنك من الحضور .

يحب الناس رؤية الإنسان قوى الشخصية

يحب الناس رؤية قوة الشخصية ، وعلى الرغم من أنهم أحياناً قد يضعونك تحت الاختبار فإنهم ، غالباً يأملون في أن يروك شخصاً ملتزماً بمبادئه . فجيرانك وأصدقاؤك وزملاؤك يريدون أن تكون قوي الشخصية - فالكثير من الناس مثل الهشيم تذروه الرياح .

فعندما تبدأ برنامجاً جديداً لإنقاص وزنك ، يحاول الآخرون إغواءك بكعكة الكريمة ولكنهم يأملون من أعماق أنفسهم أن تلتزم بهذا البرنامج .

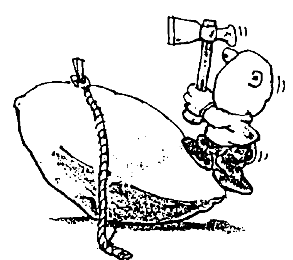
ويعجب الأطفال على وجه الخصوص بالأشخاص الذين يتمتعون بقوة الشخصية ، أى الذين يصدرون الوعود أو التهديدات ويلتزمون بها . حاول أن تلزم طفلك بعدم تجاوز حد معين من الحدود ، وسوف يتجاوزه ، فإنه فقط يختبرك ليرى مَن منكما الأقوى ، ولكنه يأمل أن تكون أنت الأقوى .

إنه شعور غير مريح للأطفال ، أن يعتقدوا أنهم يتحكمون في الأمور وأن بإمكانهم أن يفعلوا ما يحلو لهم . فإنهم يجدّون في البحث عن شخص يضع لهم القواعد ويلزمهم بها . وقد يقومون أحياناً بالسب والشتم وتحطيم الأشياء والصياح والصراخ والسرقة والهرب ، وكل هذا فقط أملاً في أن يجدوا شخصاً يفرض عليهم بعض الحدود .

فالناس يعجبون بك عندما تتخذ لنفسك موقفاً ثابتاً على الرغم من أنهم قد لا يتفقون معك في الرأى .

الخلاصة

عندما تقول إنك ستفعل شيئاً ما وينتهي بك الأمر بعمل شيء مختلف تماماً ، فإنك بذلك تقلل وتضعف من قوة شخصيتك .



وبالتأكيد فإن من الجيد أن تغير رأيك أحياناً ، ولكن لمعظم الوقت يجب أن نظهر لأنفسنا أننا نتحكم في أمور حياتنا عن طريق الالتزام بما نقوله .

كلما التزمت بما تقطعه على نفسك زادت قوة شخصيتك .

لكي تؤثر على الآخرين يجب أن تثق بنفسك ، ولكي تثق بنفسك يجب أن تؤمن بما تقول وأن تفعل ما تقول .

الناس ينشدون احترام الآخرين لهم

أحياناً نتعامل مع بائعين وجيران وأصهار (أزواج وزوجات) يجلبون لنا المشاكل ؛ وعلى الرغم من معظم محاولاتنا الجادة في أن نتكيف معهم ، فإننا في النهاية نفقد الأمل ونجد أنه لا جدوى من ذلك !

ستعرف في هذا الفصل بعض الطرق عن كيفية تجنب الشجار والمجادلات وكيف تكسب الآخرين في صفك . وإذا كنت حقاً تستمتع بالخلافات مع الناس فلا تقرأ هذا الجزء ـ أو اقرأه وقم بتنفيذ عكس ما يوجد به !

تخيل نفسك في المواقف التالية ...

- أنت في طريقك لدفع الحساب في خزينة أحد المتاجر ، وبمجرد اقترابك من الخزينة تأتي سيدة بحقيبة تسوّق محملة بالبضائع ، وتتجاهل وجودك وتقف أمامك دون أن تعتذر أو تستأذن .

  وبالتالي تتعطل نحو دقيقتين ، وغالباً ستشعر بالغضب قليلاً ـ ولكن هل أنت غاضب بسبب الوقت الضائع أم لعدم اكتراث تلك السيدة ؟
- أنت في إحدى الحفلات وهناك شخص تعرفه منذ سنوات يلاحظ وجودك ولكنه لا يهتم بمصافحتك . مرة أخرى ، قد تشعر بالغضب ، لماذا ؟
- عندما يتم تقديم السلاطات لك في أحد المطاعم تلاحظ أن أطراف ورق الخس لونها بني ، وتلفت انتباه النادل لذلك فيقول : " اقطع فقط الأجزاء التالفة فإنها لن تتسبب في موتك ! " . فإذا شعرت بالغضب في مثل هذا الموقف فهل سيكون السبب لأنك فقدت بعض السلاطة بمقدار ملء فمك ؟

ليس التأخير لمدة دقيقتين أو عدم المصافحة أو فقدان قطعة من الخس هو ما يقلقنا حقاً ، بل إنها المعاملة التى نتلقاها من الآخرين . ففي معظم الأوقات التى نغضب فيها لا يكون سبب غضبنا هو ما نعتقد أنه السبب الحقيقى لهذا الغضب ، بل إننا نغضب عندما نشعر بأن الآخرين لا يهتمون بنا ، فنحن نريد أن يعاملنا الآخرون باحترام . كما يرغب أى فرد في أن يعامله الآخرون باحترام .

جميعنا يقع في نفس الخطأ ...

من الواضح أن الجميع ينشدون المعاملة باحترام ، ومعظمنا يعرف ذلك . وتبدأ المشاكل عندما ندخل في جدال ، ثم نبدأ في سرد كل الأعذار لما قمنا به من أفعال وننسى أن نظهر الاحترام للطرف الآخر .

تخيل أن شريك حياتك اتصل بك هاتفياً وطلب منك على وجه الخصوص أن تحضر الملابس التى تم تنظيفها في المغسلة ، وأنت في طريقك من العمل إلى المنزل . وملابسات الموقف كالتالى :

أ) عادة ما يقوم شريك حياتك بإحضار الملابس من المغسلة .
ب) شريك حياتك سريع الغضب .
ج) أتيت إلى المنزل بدون إحضار الملابس .
د) يغضب شريك حياتك .

لا تخدع نفسك . فالذى يشغل بال شريك حياتك ، غالباً ، هو أنك يجب أن تهتم ، وما يشغل باله أيضاً هو ترددك في أن تساعد الآخرين ، ولا يتعلق الأمر بأن شريك حياتك مستاء من عدم إحضارك الملابس من المغسلة . ومن ثم فإن تلك القائمة من الأعذار أو ردود الأفعال لن تفيد في علاقتك بشريك حياتك :

أ) " لدىّ الكثير لأقلق بشأنه خلاف إحضار الملابس من المغسلة ! " .
ب) " لقد مررت بيوم عصيب ! مشاكل مع رئيس العمل ، مشاكل السيارة ، مشاكل العملاء ، مشاكل مالية ـ وكل ما يهمك أنت هو شيء سخيف كإحضار الملابس من المغسلة ! " .
ج) " لقد نسيت أننى يجب أن أحضر الملابس من المغسلة " .

" لقد نسيت أننى متزوج " .
" اللعنة على ملابسك التى يجب إحضارها من المغسلة ! " .

فتلك التعليقات السابقة تحمل رسالة مشابهة : " احتياجاتى أهم من احتياجاتك " و " أنا أهم منك ! " وهى منطقة خطر فى العلاقة مع شريك الحياة لأنه يقرر فوراً أنك " لا تفعل أى شىء للمساعدة " وأنك " تفكر فقط فى نفسك " والأهم : " أنت لا تهتم " . وفجأة تصبحان على وشك الانفصال وكل ذلك بسبب الموضوع التافه الخاص بإحضار الملابس من المغسلة .
قد تقول : " ولكن كان لدىّ بالفعل مشاكل مع رئيسى فى العمل " أو " بالفعل سرق أحدهم إطارات سيارتى " أو " بالفعل فقدت حافظة نقودى اليوم " . " تلك هى الحقيقة ! لماذا لا يتحلى هذا الشخص بالعقل ؟ " .
فمثل هؤلاء الأشخاص لا يتحلون بالعقل لأن الناس لا يريدون الحقائق ، أو على الأقل لا تحتل الحقائق المقام الأول لديهم ؛ بل يريدون معرفة أنك تهتم بهم ! ويريدون تعاطفك معهم واحترامك لهم . وبمجرد أن يعرفوا أنك تهتم بهم فإنهم حينئذ قد يستمعون للحقائق .. ولكن أولاً يريدونك أن تهتم بهم .
على سبيل المثال ، تذكر ملحمة ورقة الخس البنية اللون فى السلاطة عندما كنت فى المطعم . فإنك لا تريد الحقائق ولا تريد أن يقول لك النادل : " نحن مشغولون جداً لدرجة أننا لم نقطع الأجزاء بنية اللون من آخر ورقة خس لدينا " . ولكنك تريد الاحترام ... " إننى أفهم ياسيدى أنه لابد أنك تشعر بالغضب بسبب هذا . وإذا كنت مكانك لغضبت أنا أيضاً . هل سيصبح الوضع على ما يرام إذا أحضرت لك طبقاً آخر من السلاطة ؟ ... هل ثمة خطأ آخر ؟ " هل كنت ستشعر بمزيد من السعادة من جراء هذه المعاملة ؟
إذن كيف تظهر الاحترام للآخرين ؟ اتبع تلك القواعد القليلة البسيطة :

استمع للآخرين : لا شىء يدفع أى شخص عاقل للتصرف بعنف أكثر من أن يشعر بأنك لا تستمع إليه . فالاستماع للآخرين يعبر عن احترامك . والاستماع للآخرين يشعرهم بأهميتهم . واحرص على أن تتواصل بصرياً مع الشخص الذى يعبر عن مشاعره .


فى المتجر ....
الخزينة
لقد دخلت الصف عنوة ! لماذا لا تنتظرين دورك ؟
لقد صففت سيارتي صفا ثانيا وبها ثمانية أطفال فلماذا لا تنتظرين أنت ؟
ليست مشكلتي أين قمت بصف سيارتك
إنك عجوز شمطاء وأنانية !
وأنت عجوز شمطاء وغبية !
أتمنى لكما يوماً سعيداً !

٢. **تعاطف مع الآخرين** : أظهر للطرف الآخر أنك تقدر مشاعره ... " لابد أنك تشعر بالغضب عندما طلبت منى المساعدة وخذلتك ! لابد أنك اعتقدت أننى لا أحتم بك مطلقاً ! " .

٣. **التحديد** : حدد أرضية مشتركة للحوار : " إذا كنت في موقفك ، كنت سأشعر بمثل ما تشعر به " أو " إننى لا ألومك على كونك غاضباً . فإذا كنت مكانك لغضبت أنا أيضاً " .

٤. **" وماذا أيضاً ؟ "** : عندما يخبرك الآخرون بما يريدونه ، اسألهم : " هل هناك شيء آخر يجب أن أعرفه ؟ " . فالأشخاص الغاضبون دائماً ما يندهشون بفرحة عندما تسألهم : " هل تود إخبارى بشىء آخر ؟ " لأنهم اعتادوا على أن الطرف الآخر دائماً ما يحاول أن يدفعهم للصمت ، وعندما يشعرون بأنك تعطيهم الوقت الكافى للكلام تتبخر عدوانيتهم في الهواء ، وعادة ما يتوقفون عن مهاجمتك على الفور .

٥. **" ما الذى تريدنى أن أفعله ؟ "** : عندما يعتقد الآخرون أنك لا تهتم بهم فاسألهم : " ماذا تريدنى أن أفعل ؟ " وغالباً سيقولون شيئاً مثل : " تجول عبر المدينة وقم بإصلاح ما أفسدته " أو " اذهب إلى الجحيم ! " .

ولكن عندما يشعر الشخص الغاضب بأنك تهتم بمشاعره حقاً فغالباً سيتغاضى عن كل طلباته وسوف تسمعه يقول : " ليس الأمر مهماً حقاً " أو " أعتقد أننى أستطيع أن أتولى الأمر بنفسى " . جرّب تلك القواعد سالفة الذكر وسوف تحصل على نتائج مذهلة . فمنذ دقيقة واحدة كان الآخرون يهددونك برفع دعوى قضائية ضدك وفى الدقيقة التالية يقولون لك " انس هذا الأمر ! " .

لقد ألقيت محاضرة مؤخراً عن تلك القواعد . وبعد مرور بضعة أيام قابلت شخصاً ممن حضروا تلك المحاضرة ويدعى " جورج " وكان قد استخدم تلك النصائح منذ أن استمع إليها .

كان " جورج " يعمل في صناعة الأثاث وقد قام بتسليم بعض قطع الأثاث لأحد الزبائن ، بعد يومين من تاريخ التسليم المتفق عليه . لذا فقد جاءه المشترى وهو يستشيط غضب ومستعد للعراك قائلاً : " كيف تجرؤ على هذا ! لقد قلت إنك ستحضر إلى هنا منذ يومين ! " .

قاوم " جورج " ميله المعتاد لاختلاق الأعذار وقال ببساطة : " إذا قمتُ بشراء بعض قطع الأثاث وتسلمت الأثاث متأخراً بيومين سأكون غاضباً أيضاً ! وفي الحال هدأت ثورة الزبون الغاضب وقال : حسناً ، أعتقد أنه كان من الممكن أن يسوء الموقف أكثر من ذلك " .

وقد أخبرني " جورج " بالتالي : " لقد كان أمراً مذهلاً ، عندما امتنعت عن اختلاق الأعذار وجعلته يعرف أنني أقدر غضبه ، تغير موقفه في الحال . وفجأة لم أعد أخاف من الغاضبين بعد الآن "

إن تطبيق هذه القواعد نظرياً أسهل كثيراً من تطبيقها عملياً . وحتى عندما تعتقد أنك استوعبت الفكرة ، فإنك غالباً سترغب في اختلاق الأعذار عندما تقع تحت تأثير ضغط معين لأنك اعتدت على ذلك . فلا تفعل ذلك ! على الأقل حتى يعرف الشخص الآخر أنك تتعاطف معه فى موقفه .

إذن متى أستخدم الأعذار ؟

أحياناً يكون ذكر الحقائق والأسباب ملائماً ، على سبيل المثال : " سبب تأخيرى هو أن سيارتى قد سُرقت " ولكن هذا العذر يجب أن يتم ذكره بعد إظهار التعاطف مع الطرف الآخر ... " أعرف يا حبيبى أنك تشعر بالغضب لأننى تأخرت ساعتين عن موعد حفل زفافنا " . فالقاعدة هى : إظهار التعاطف أولاً ثم الأعذار ثانياً .



الخلاصة

عند التعامل مع الغاضبين ، **فإن الحقائق لا تجدى . والذى ينجح هو إظهار الاهتمام والاحترام** . فنحن لا نتحدث عن مجموعة أساليب هنا ، بل

نتحدث عن تغيير في توجه الفرد . فاستمع للآخرين وتعاطف معهم وأظهر لهم الاحترام ، وستجد أن ٩٨٪ من الناس لن يجلبوا لك المشاكل .

عبر عن مشاعرك

" أعرف أن زوجي يمكنه أن يكون محباً وعطوفاً ، فهو يتصرف على هذا النحو مع الكلب " .

نطقت إحدى السيدات اللاتي يشعرن بالوحدة بهذا التعليق لـ " ليو بسكاجليا " وقام بنقله إلى الآخرين في إحدى محاضراته أو ندواته عن " الحب " . إنه لشيء محزن أن هذا الرجل يعيش مع زوجته " في السراء والضراء " ورغم ذلك يمنح مشاعر الحب للكلب ، أليس كذلك ؟

غالباً لا تكون المشكلة أننا لا نهتم بالآخرين ولكن المشكلة هي أننا لا نعرف كيف نظهر للآخرين أننا نهتم بهم . أحياناً يكون الموقف محرجاً ولذلك ننتظر ولا نقول شيئاً ، ثم نقول لأنفسنا : " يوماً ما سأعبر عن حبي لها " وأحياناً ننتظر إلى أن يفوت الأوان .

لدى صديق يدعى " بول " يبلغ من العمر ٣٣ عاماً وكان قد قرر أن يخبر والده بمدى حبه له . ولم تكن علاقته بوالده مستقرة . وكان من الرائع أن أستمع لـ " بول " وهو يحكي الحكاية ...

" أردت أن أخبر أبي أنني أقدر حقاً كل ما فعله من أجلي طوال السنوات الماضية . أردته أن يعلم أنني أقدر كيف كان يصطحبني من معسكر الكشافة إلى المنزل ، وأنه كان دائماً يشاهدني وأنا ألعب كرة القدم ، وأنه كان يعمل في وظيفتين كي يوفر لي مصاريف التعليم الجامعي . وأردت أن أخبره أنه رغم كل شيء ، فإني أهتم به " .



وكان أبي يعيش على بعد مسافة ٥٠ ميلاً فقط عني ولكني كنت خائفاً جداً من أن أخبره بمشاعري وجهاً لوجه ، وكنت خائفاً أيضاً من أن أخبره بما أريد هاتفياً . لذلك قررت أن أكتب له خطاباً ... " أبي العزيز ، أعلم أنه كانت بيننا بعض المشاكل مؤخراً مثل أننا تخاصمنا لمدة خمس سنوات ... " وواصلت الكتابة وقلت له : إنني رغم خلافاتنا مازلت أحبه وإنني معجب به جداً . وأخبرته في هذا الخطاب بما لم أستطع أن أقوله له وجهاً لوجه ثم أرسلت له الخطاب .

وبعد مرور يومين ، تلقيت مكالمة هاتفية . لقد كانت من أبى : " بول " : " أنا والدك . لقد وصلنا خطابك ، فلتتحدث إلى أمك " . كانت المكالمة الهاتفية قصيرة ولكنها على أية حال كانت بداية جيدة !

وبعد مرور عدة أسابيع قررت أن أتوجه إلى أبى بالسيارة وأن أشاهده وهو يلعب الجولف في النادى . لقد ظل أبى يشاهدنى وأنا أمارس رياضتى لعدة سنوات ولذلك فكرت في أننى يجب أن أشاهده أيضاً وهو يمارس لعبته الرياضية . وبعد المباراة اصطحبنى أبى إلى مبنى النادى لكى أتقابل مع بعض زملائه ، وقدمنى لأقرب شخص من المتواجدين في المكان فقال لى هذا الشخص : " أنت " بول " الذى كتب الخطاب ! " . وعندما قدمنى أبى لشخص آخر قال ذلك الشخص : " لقد سُررت بمقابلتك ، لابد أنك الذى كتبت الخطاب ! " . خمن ما الذى قاله الشخص التالى : " لابد أنك الذى كتبت الخطاب " . لقد كان في النادى حوالى ٣٠٠ شخص وبدا الأمر وكأن الجميع يعلم بأمر الخطاب الذى أرسلته لوالدى . ربما قام والدى بإلصاق الخطاب على لوحة على حائط النادى أو في مجلة الحائط ! بل قال لى أحد الأشخاص : " تبلغ ثروتى مليونين من الدولارات وأنا على استعداد للتضحية بهذا المبلغ مقابل الحصول على خطاب كهذا من ابنى " .

ويواصل " بول " حديثه قائلاً : " بدأت أنا وأبى في قضاء عطلات نهاية الأسبوع معاً وقضاء الإجازات في التزحلق على الجليد وتغيرت علاقتنا تماماً . ولم أكن معتاداً فيما مضى على التحدث معه . والآن ، فإنه عندما يرانى ؛ يقوم بمعانقتى معانقة حارة " .

فعندما نعترف بمكنون مشاعرنا ونخبر الآخرين بأننا نهتم بهم ، فإننا نجازف لأن الأمر يتطلب شجاعة . ومثل القيام بأية مجازفة ؛ فإننا قد نحظى بنتائج إيجابية . فيجب أن نخبر من نحب أننا نحبهم ونهتم بهم فإنهم بحاجة لأن نطمئنهم من الناحية العاطفية . سألنى أحدهم ذات مرة : " ما هو أفضل وقت أخبر فيه زوجتى أننى أحبها ؟ " . الإجابة هى : " قبل أن يسبقك في ذلك شخص آخر " .



أوضح " جيم رون " النقطة التالية : " لا تحل الأقوال محل الأفعال ولكن العكس صحيح أيضاً ، **فالأفعال لا تحل محل الأقوال** " . يعمل " فرانك " ثمانين ساعة أسبوعياً ليوفر لعائلته القوت والملبس ويقول : " يجب عليهم أن يعلموا أننى أحبهم ! انظر كيف أعمل بجهد شديد ! بالتأكيد لا يجب علىّ أن أخبرهم أننى أحبهم أيضاً ! " . لا يا " فرانك " ، بل يجب عليك أن تخبرهم ، فهم غالباً لا يعلمون .

تقول " ماى " : " يجب أن تعلم أمى أننى أقدرها " . حسناً ربما يجب عليها ذلك ولكنها غالباً لا تعلم . فالناس لا يعرفون كيفية قراءة الأفكار التي تجول بخاطرنا . ولا مانع من أن تعتنى بكلبك ولكن يجب أن تعتنى بمن تحب أيضاً . فنفس الشيء يجدى مع الناس كما ينطبق ويسرى على الكلاب ! فامتدح الآخرين في معظم الأوقات وقم بتشجيعهم واحتضانهم . فالكلاب لا تشبع من كل هذه الأمور ونفس القاعدة تسرى على زوجتك ... أو زوجك أو أحبائك ... مهما كانت حالتك .

الخلاصة

على الرغم من أننا قد نعتقد أن الآخرين يعرفون مدى اهتمامنا بهم ، فإنهم عادةً يدركون ذلك . وأحياناً ننشغل جداً بترجمة حبنا لهم عملياً لدرجة أننا ننسى أن نقول لهم شفوياً إننا نحبهم . ونحن جميعاً نحتاج لمن يخبرنا بأنه يحبنا كثيراً .

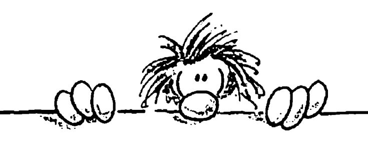
" أريد أن أخبر الآخرين بأننى أحبهم ولكنى لا أعرف كيف أقوم بهذا "

لابد أنك تعرف أشخاصاً ممن يقولون : " أريد أن أخبر الآخرين أننى أهتم بهم ولكنى أشعر بالإحراج الشديد ولا أعرف ماذا أقول لهم أو كيف أخبرهم بهذا ، وقد يظنون أننى أحمق " . ولكن في حالة ما إذا كنت أحد هؤلاء الأشخاص ، فقد تحتاج إلى استخدام الفقرة التالية ؛ فهى لك لتظهر لأى شخص أنك تحبه وتهتم به ...

يحتاج الناس إلى بعض الخصوصية

" أبهج نفسك ، وغنّ وارقص
ولكن دع الآخرين يستمتعون منفردين ،
فرغم أن كل وتر من أوتار الكمان
مشدود على انفراد فإن كل الأوتار تعزف نفس اللحن " .

ـ " خليل جبران "



مني إليك

أتمنى أن تقرأ هذه الفقرة . إنى أقرأ هذا الفصل عن " كيف تخبر الآخرين أنك تهتم بهم " وهذا ما يتعلق بى وبك . فأنا أحد هؤلاء الذين يجدون صعوبة في قول : " أنا أحبك " . أعتقد أننى كنت أفترض دائماً أنك تعلم ذلك ولا حاجة بى لقولها . لا أريد أيضاً أن أبدو في وضع مربك أو محرج ، لذلك أميل إلى تجنب إخبارك بحقيقة مشاعرى . والحقيقة هى أننى أحبك بشدة وأشعر بأننى محظوظ لوجودك في حياتى . قد يكون هذا الاعتراف غير متوقع وقد تكون مندهشاً لأنك تسلمته في كتاب ! والآن وقد أخبرتك بهذه الطريقة ، أتمنى أن أتمكن من أن أقول لك " أحبك " العديد والعديد من المرات . لقد أردتك فقط أن تعرف ذلك . والآن يمكنك أن تعيد لى كتابى .

مهما كان مقدار حب الآخرين لك ، فإنهم في بعض الأحيان يحتاجون بعض الخصوصية . أحياناً ننسى أننا أيضاً مثل الآخرين نحتاج إلى الانفراد بأنفسنا ، وعندما يقرر شريك حياتنا أن يفعل شيئاً لنفسه وبمفرده ، فإننا نشعر بأننا منبوذون ...

يقول " فريد " لـ " مارى " : " إنى ذاهب للصيد " .

فتسأله " مارى " قائلة : " بمفردك ؟ " .

" فريد " : " نعم ، أحياناً أستمتع عندما أكون بمفردى " .

" لماذا ؟ ما الذى فعلته ؟ " ، " مارى " تشعر بأن شعورها قد جُرح .

" لا شيء . إننى فقط أحب الوحدة والعزلة " .

" حسناً ، ألا يمكننى المجىء معك والاستمتاع بالعزلة معك ؟ " .

" فقط أريد الذهاب بمفردى " .

" ولكنى زوجتك ! " .

" نعم وأنا أحبك ولكنى أيضاً ذاهب للصيد " .

" إذا كنت تحبنى لرغبت في اصطحابى معك للصيد " .

" امنحينى قسطاً من الراحة يا مارى ! " .

" لقد ارتكبت في حقك خطأ ما وأنت لا تريد أن تخبرنى ! " .

" لم ترتكبى أية أخطاء . فقط أريد أن أنفرد بنفسى بين الحين والآخر " .

" أعتقد أنك تحاول الابتعاد عني " .

" كلا ، الحقيقة هى ... " .

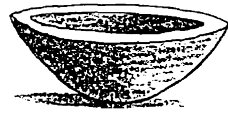
وإذا ظلت " مارى " على هذا المنوال ، فسرعان ما سيذهب " فريد " للصيد فقط ليبتعد عنها !

فمعظمنا يحتاج للانفراد بالنفس لبعض الوقت للحصول على صفاء الذهن ، لكى نبتكر الأفكار ونستوعبها ولكى نصيغ خططاً وطرقاً محددة في حياتنا ونكون بين أحضان الطبيعة ونستطيع أن نرى الأمور على وجهها الصحيح . وأحياناً نرغب في أن نبقى بمفردنا ، فقط لنشعر بأننا نفتقد أحد أحبائنا ، ومن ثم يزداد حبنا .

فإذا كنت تعيش مع شخص ما سبعة أيام في الأسبوع ، ففي لحظة ما ، قد يدفعك هذا الشخص إلى الجنون ... فهو ينسى إحضار الملابس من المغسلة للمرة الثالثة في أسبوع واحد ، ويقضى النهار بأكمله في المكالمات الهاتفية ، وتجد بقايا أظافر أصابع قدميه التى قام بقصها على جوانب الحوض مرة أخرى ، وعندئذ تكون في حاجة حقاً للانفراد بنفسك .

الخلاصة

يجب أن نراعى احتياجات الآخرين . **وأحياناً تكون أفضل طريقة للتعامل المريح مع أى شخص هى أن نغيب عن ناظريه بعض الوقت !**





الفصل الخامس

التعايش مع الآخرين (على نحو أكثر سهولة)

أحياناً يكون الصمت هو أفضل شيء ...

التأثر بالإهانات

تجنب المجادلات

لا تخبر الآخرين " أنهم على خطأ ! "

توجيه الإهانات للآخرين

الانتقاد

اطرح الأسئلة أولاً !

الغضب لا يحفز الآخرين

إرساء القواعد

تعلم من أخطائك

ما تتوقعه تناله

ليكن لك أسلوبك الخاص لتحظى بالأصدقاء

ما ننتظره من الصداقة

حدود الصداقة

فى كثير من الأحيان يقدرنا الآخرون لما لا نقوله .

أحياناً يكون الصمت هو أفضل شيء ...

" استناداً إلى إتقانى التام للّغة ، فإننى أتمنى ألا أنطق بشيء "

" روبرت بنشلى "

تتلقى " أنجيلا " خاتماً ماسياً كهدية لها من زوجها . فتتأثر كثيراً في تلك اللحظة الرومانسية وتنظر في عينى زوجها نظرة عميقة وتقول : " إنه جميل يا حبيبى ويعجبنى للغاية ! سأحتفظ به بين أعز الأشياء لدى ! " . فينظر إليها زوجها قائلاً : " يجدر بك أن تفعلى ذلك ، فقد كلفنى هذا الخاتم ثروة طائلة " .

أليس من الأفضل أن نصمت في مواقف معينة ؟ من أهم دروس الحياة أن نتعلم متى نصمت ، فإذا كان التعليق الذى ستقوله ؛ لن يفيد في شيء ، أو يرضى أى فرد ، فمن الأفضل ألا تقوله .

فهناك أشياء لا يود الناس سماعها منك ! فإنهم لا يودون سماع شكواك المستمرة من زوجك أو من ظهرك الذى يؤلمك أو من أنفك المزكوم أو من رصيدك الذى نفد في البنك أو من عدد المرات التى ذهبت فيها إلى دورة المياة ليلة البارحة .

ففي المرة القادمة التى تكون فيها على وشك أن تشكو من شيء معين ، فاسأل نفسك : " لماذا قد يرغب أى شخص في سماع ذلك ؟ "

ماذا ستشعر إزاء شخص قوى يشكو دائماً من أوجاع أطرافه ؟ وماذا عن شخص قوى يتذمر بسبب حالة الطقس وثمن مسحوق الغسيل ؟ ألا يفقد مثل ذلك الشخص جزءاً من جاذبية شخصيته ؟ نفس الشيء ينطبق عليك . فنحن نعجب بأصحاب الطراز الخاص الذين يبتسمون في وقت الأزمات . ونقدر من يتعامل مع مشاعر الإحباط دون أن يقع في نوبات الهياج والغضب .

وبغض النظر عما تحمله من درجات علمية وما ترتديه من أحدث صيحات الموضة وما تسكن فيه من أرقى المناطق ، فإذا كنت كثير الشكوى والتذمر فلن تستطيع أن تجعل لنفسك طرازاً فريداً ، فإذا أردت أن تترك انطباعاً جيداً لدى أى شخص - رئيسك في العمل أو صديقك - فانتظر حتى تحل بك كارثة أو أزمة ثم تعامل معها بلا تذمر أو شكوى وسوف يلاحظ الجميع ذلك ! حيث إن القليل من الناس يفعل ذلك . وسوف ينبهرون بقوتك وسيرغبون في صحبتك .

وعن الشكوى والتذمر إليك قائمة مختصرة بالأمور التى لا يود الآخرون سماعها ...

أ) " أشعر بصداع ... " .
ب) " زوجى يغط فى نومه طوال اليل " .
ج) " أنا مفلس " .
د) " إن الحياة ليست منصفة . يعاملنى الآخرون بطريقة سيئة دائماً " .
هـ) " أصابع قدمى المتورمة تؤلمنى مرة أخرى " .
و) " لقد كلفتنى هدية عيد ميلادك ثروة طائلة " .
ز) " إننى فى حالة مزاجية سيئة " .
ح) " إننى أكره نفسى فأنا إنسان قبيح ومُمل ... " .
ط) " إننى مصاب بنزلة برد وقد تنتقل إليك أيضاً " .
ي) " نهاية العالم ستكون الجمعة القادمة " .

كما يستاء الناس من عبارة : " كان يجب عليك ... " . ألا تكره أن يسدى إليك أحدهم نصيحة لم تطلبها منه بعد أن يكون قد فات الأوان لعمل أى شىء مهما كان ؟

هب أنك اشتريت بذلة من أحد بيوت الأزياء وقلت لأخيك : " أليست رائعة ؟ إن ثمنها ٤٩٩ دولاراً فقط ! " فقال أخوك : " إنها سيئة للغاية . كان من الممكن أن أجلب لك مثلها بسعر ٢٠٠ دولاراً " .

لدى صديقة عندما اتصل بها هاتفياً تتذمر من عدم اتصالى بها مطلقاً ، فتقول : " لماذا لا تتصل بى هاتفياً مطلقاً ؟ هل تعرف متى اتصلت بى آخر مرة ؟ إنك لا تتصل بى هاتفياً أبداً فلماذا لا تتصل ؟ " . تستطيع الآن أن تخمن السبب فى أننى لا أتصل بها هاتفياً !

ولكى نضيف إلى القائمة الخاصة بعبارة " كان يجب عليك ... " التى لا يود الآخرون سماعها نذكر : ...

أ) " كان يجب عليك أن تتصرف بتلك الطريقة " .
ب) " كان يجب عليك بيع منزلك الأسبوع / العام الماضى " .

ج) " كان يجب عليك أن تكون هنا بالأمس " .

د) " يجب أن تصبح مثلى وتحصل على وظيفة وتتخلص من وزنك الزائد ، وتقلع عن التدخين وتذهب بانتظام لدور العبادة ... " .

هـ) " كان يجب عليك أن تخبرنى " .

و) " يجب أن تخجل من نفسك " .

كان أبى دائماً يعرف متى يصمت ولا ينطق بشىء ، وأتذكر أننى عندما كنت في الثامنة عشرة من عمرى ، كنت أكتب بعض اللافتات لأحد المراكز التجارية القريبة من مسكنى . في أحد الأيام العاصفة ذات الرياح الشديدة ، كنت أستخدم سلماً كبيراً لكى أصل إلى السطح الخاص بالمركز التجارى . وكان هناك العديد من السيارات التى تنتظر بالقرب من المكان . ومر أبى بالمكان مصادفةً وتحمل مشقة الصعود على السلم ليقول لى : " إن الرياح الشديدة قد تعصف بالسلم عندما تكون غير واقف عليه ، وإذا سقط على إحدى السيارات فإنك ستغرم مبلغاً كبيراً ، وإذا كنت مكانك فسوف أقوم بربط السلم بالحبال " .

وقررت ألا أتبع النصيحة ، فلم أربط السلم ، وبعد مرور خمس دقائق كنت واقفاً فوق السطح وظهرى للسلم وسمعت صوت شىء يتحطم ثم نظرت من خلفى إلى الأسفل لأجد السلم وقد وقع على إحدى السيارات وأصبحت السيارة حطاماً وكلفتنى ثروة طائلة كتعويض لصاحبها .

وعندما أخبرت أبى بذلك الأمر لم يقل لى : " كان يجب عليك أن تفعل ما نصحتك به " أو " إنك طفل أحمق " . بل كل ما عمله أنه أومأ برأسه وعرف أننى تعلمت الدرس . وكان يعلم أيضاً - كعادته في كل شىء - أنه أحياناً يكون من الأفضل أن نصمت وألا ننطق بشىء تماماً .



الخلاصة

لا يجب علينا أن نتحدث دائماً . ففـي أحيـان كـثيرة يـزداد تقـدير الآخـرين لنـا عندما نصمت .

التأثر بالإهانات

إن الأشخاص الناضجين لا يغضبون من التعليقات البذيئة التي يقولها البعض . فأحياناً يقول لنا الناس بعض الأشياء ، لكي يضعونا تحت الاختبار ويكتشفوا جوانب شخصيتنا ، فيطلقون تعليقات مثل : " إنك لا تعمل بجد واجتهاد ! " أو " ألا تلتهم الكثير من الطعام ! " أو " جميعنا يعرف أنكِ تزوجته من أجل ثروته ! " ، وأحياناً ما يقول الناس تلك التعليقات بدافع الغيرة ، ولكنهم غالباً ما يقولونها لإثارة غضب الشخص المخاطب . ومهما كان الدافع من وراء تلك التعليقات فإن أفضل طريقة للتعامل معها هي أن تبتسم وألا تقول شيئاً أو توافق قائل التعليق في رأيه !

لذا ، ففي المرة القادمة عندما يراك جارك راكباً سيارتك الجديدة ويقول : " إنك لا تقوم بأى عمل يذكر ومع ذلك تحصل على مرتبات خيالية ! " فابتسم وقل له : " أليس هذا رائعاً ! " ولا يجب عليك أن توضح مسئولياتك والساعات الإضافية التى تقضيها في العمل . كما لا يجب عليك أن تبرر موقفك . عليك فقط أن تبتسم وتدع الأمر كأن لم يكن .

عندما تتذمر زوجة أخيك قائلة : " إنك دائماً تقوم برحلات كثيرة ! " عليك أن توافقها الرأى قائلاً : " نعم نحن نحب القيام بالرحلات ! " . وعندما يقول لك ابن عمك : " ياه ، لابد أنك أنفقت ثروة ضخمة لبناء حمام السباحة الرائع هذا ! " فابتسم له وقل : " معك حق ! فأنا أكره حمامات السباحة الرخيصة ! " فلا فائدة من الهجوم على ابن عمك أو زوجة أخيك أو باقى الناس .

وإذا كنت تعمل بالتدريس أو الخطابة ، فحتماً ستجد من يقاطع حديثك ويعلق تعليقات وقحة عنك . ومرة أخرى أقول لك إن أفضل طريقة للتعامل مع أمثال هؤلاء من مثيرى الشغب ، هو أن توافقهم الرأى عن طيب خاطر . فعندما يلاحظ أحد الحضور أخطاءك الإملائية على السبورة من خلف الصفوف ويعلق قائلاً : " إنك تؤمن بأن المحاضر يجب أن يعرف قواعد الإملاء ! أليس كذلك ؟ " فابتسم وقل له : " أوافقك الرأى ! إنك تؤمن بذلك ، أليس كذلك ؟ " . فإذا بدأت في محاولة الدفاع عن نفسك على الملأ فإن موقفك سيزداد سوءاً ! وعليك إما الموافقة على هذه التعليقات أو ممارسة نوع من السماع الانتقائى (بمعنى أن تتخير ما تريد سماعه) وتلتزم بالموضوعات التى تريد التحدث عنها .

الخلاصة

إن القليل من الناس يطلق التعليقات السخيفة ، كما أن القليل من الناس مَن يأخذ الأمر وكأنه إهانة . وعليك أن تكون شخصاً ناضجاً ولا تتأثر بهذه الإهانات .

تجنب المجادلات

" لا تدخل في جدال مع الخنازير ـ فإنهم سينالون منك ، وسيستمتعون هم بذلك " .
ـ الجنرال " إبرامز "

هل حدث أن قضيت ليلة بأكملها في الجدال مع شخص ما وشعرت بأنك أضعت الوقت سدى ؟ وفي الواقع ، أليس هذا هو ما تشعر به غالباً بعد نهاية كل جدال ؟

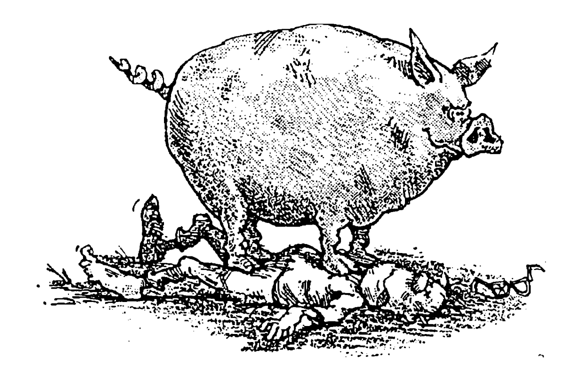
إن الجدال ليس شيئاً جيداً أو سيئاً ـ بل مجرد جدال فقط ـ ولكنه قد يستغرق وقتاً طويلاً ، وكلما حاولت أن تغير من رأى شخص ما فإنك في الغالب لن تنجح في ذلك !

لماذا يتجادل الناس

يميل الناس إلى الجدال لثلاثة أسباب رئيسية :

١) يسعون بإخلاص لتغيير الأمور من حولهم (وهؤلاء هم " المصلحون الاجتماعيون ") .
٢) يريدون أن يلاحظهم الآخرون (وهؤلاء من يسعون إلى جذب الانتباه) .
٣) يشعرون بالضيق ويميلون للشجار والجدال (وهؤلاء هم محبو الجدال) .

فإذا كنت تتعامل مع من يحاولون تغيير الأمور عن طريق المجادلة (المصلحين الاجتماعيين) فغالباً يكون من المناسب أن تستمع إليهم وتستخدم النصائح التى تم سردها في الفصل الأخير من هذا الكتاب ، إلا أنك إذا قابلت أشخاصاً ممن يحاولون لفت الانتباه أو أحد محبى الجدال فمن المفيد أن تدرك ما يحدث وأن تقرر عدم الاشتراك في لعبتهم .



ويجادل الأشخاص الذين يحاولون لفت الانتباه فقط من أجل الاستحواذ على انتباه الآخرين . فهم يعرفون أنهم عندما يخالفون الآخرين بشدة فإن الناس سيقدرونهم . فالأشخاص الذين يتمتعون بعلاقات سوية مع غيرهم يختارون الحب والمودة بدلاً من الصراع اللفظى ، ولكن لو كان تقدير الذات لدى المرء ضئيلاً فإنه يستخدم المجادلات ونوبات الهياج والغضب لجذب الانتباه إليه .

وتقوم تصرفات المراهقين منحرفى السلوك على هذا النوع من التفكير ؛ فعندما يقومون بتحطيم أكشاك الهاتف العمومى ويخربون الممتلكات العامة فإن لسان حالهم يقول : " قد لا تحبنى ، ولكن عاجلاً أو آجلاً لن تتمكن من أن تتجاهلنى بعد الآن ! " . كما تتبع ظاهرة ضرب الأزواج للزوجات (والزوجات للأزواج) نفس الأسلوب : " قد لا تحبنى ولكن على الأقل عندما تضربنى ، فإنك بذلك لا تتجاهلنى " .

ويسلك الأشخاص الذين يحاولون جذب الانتباه طريقة أقل صخباً . وأنت تعرف ذلك النوع من الناس ... فأنت تتناول العشاء مع ستة أشخاص وأثناء تناول الطبق الرئيسي المكون من الدجاج المشوى ؛ تقول لك السيدة الجالسة أمامك : إن هذا ليس دجاجاً مشوياً وإنما هو بط مسلوق . لقد قمت بإعداده بنفسي ! فلماذا تجادل معها ؟ أومئ لها برأسك وابتسم وقم بتغيير موضوع الحوار .

ودائماً سيكون هناك من يصر على أن لون شيء معين هو اللون " الأخضر " مع أنه اللون " الأصفر " ، وعلى أن الجو " حار " مع أنه بارد ، وأن هذا الشيء " قديم " مع أنه جديد . وستجد من يقول إن المطرب الذى يغنى في المذياع هو " بينج كروسبى " مع أنك تعرف أن الذى يغنى هو " مايكل جاكسون " . فامنح نفسك قسطاً من الراحة ودعهم يعتقدون ما يريدون اعتقاده . ولا يجب عليك أن تتجادل معهم ، وكل ما عليك هو أن تدعهم وشأنهم ولا تشغل بالك بهم .

وعادة ما يرغب " محبو الجدال " في ذلك لأنهم يشعرون بالغضب من شيء لا علاقة لك به . ومرة أخرى ، أقول لك يجب عليك ألا تدخل في جدال معهم - ومن السهل جداً أن تحمل الأشخاص المحيطين بك على أن يعاملوك بلطف - ولكن عليك فقط ألا تدخل معهم في شجار بينما يصرخون ويهيجون في ثورة غضب عارمة .

فعندما يبدأ جارك في استخدام الألفاظ البذيئة بصوت مرتفع وهو يتحدث معك هاتفياً ضع السماعة في وجهه بهدوء . وإذا أصبح منزلك منطقة حربية حيث ينهمك أفراد أسرتك في صراعات شديدة ، فقم بممارسة رياضة المشى في إحدى الحدائق العامة وبعد ذلك يمكنك العودة للبدء في محادثات السلام . فلا يوجد قانون ينص على أنه : " إذا أراد الآخرون إفساد وقت ما بعد الظهيرة فيجب عليك الانضمام إليهم " .

يجب أن تُعلم الناس كيف يعاملونك عن طريق وضع حد معين ... " لا أحب أن يصرخ أحد في وجهى . لن أتحدث معك إلا عندما تتوقف عن إلقاء الأثاث عبر حجرة المعيشة " . وبعد أن تقول ذلك قم بمغادرة المكان .

لا يجب أن نوافق الآخرين في كل شيء

توجد مواقف في المنزل وفي مكان العمل تتطلب موافقة الجميع أو تتطلب من الجميع طاعة الأوامر . وفي مثل تلك المواقف قد تحتاج لمناقشة رأيك أو تضع قانوناً يسرى على الجميع .

ولكن هناك مواقف لا تحصى ليس من المهم فيها موافقة الجميع أو معرفة ما إذا كانوا يتفقون معك في الرأى أم لا ، وهذه أوقات لا يهم فيها معرفة من على " صواب " ومن على " خطأ " . وفي مثل تلك الأوقات تكون الحياة أكثر بساطة **إذا تركنا الآخرين يختلفون فيما بينهم كما يريدون .**

قد تفكر كالآتى : " إن نظرية عدم الجدال تبدو جيدة ، ولكن كيف يمكنك ألا تجادل إذا خالفك أحدهم الرأى بشدة ؟ " . **فعليك أن تدع الآخرين يخالفونك الرأى عن طيب خاطر ! وعليك أن تقرر ألا تهتم كثيراً بما يعتقدونه .**

ومنذ الطفولة ونحن نتوق إلى المساندة ممن حولنا ونميل إلى أن نتصرف وفقاً للصيغة التالية : " إذا لم توافقنى الرأى فسوف أصرخ وأتجهم وأمتعض وأفقد القدرة على النوم وأحطم الأشياء وأصبح في قمة الغضب ! " .

وإذا لم نعد النظر في فلسفتنا الشخصية هذه فإننا عندما نكبر قد نستمر في التصرف وفقاً للأفكار نفسها بعد مرور ٢٥ عاماً : " إذا لم توافقنى الرأى (في فريقى المفضل لكرة القدم وسياستى ومعتقداتى) فسوف أصرخ وأتجهم وأمتعض وأفقد القدرة على النوم وأصبح في قمة الغضب ـ وقد أحطم الأشياء ! " .

عندما يخالفنا الآخرون في الرأى نشعر بعدم الأمان ، ونميل إلى اتخاذ رد فعل تجاه هذا . ولكن إذا تخلصنا من اعتناق فكرة أن الجميع يجب أن يرى الأشياء من منظورنا ، فإننا في الغالب لن نجد أى داعٍ للجدال .

دعنا نتخيل أنك قمت ببيع سيارتك بمبلغ اعتبرته أنا زهيداً للغاية ، فآتى إليك وأقول : " أنت أحمق لأنك قمتَ ببيع سيارتك بهذا الثمن البخس ! " .

وتقول لى : " وما الذى تعرفه عن هذا الموضوع ؟ " .

وأقول لك : " إن خبرتى بالسيارات أكثر منك ! " .

وتقول لى : " هل أنت عَلاّمة تفهم في كل شيء ! " .

وأقول لك : " أعرف أنك فقط خسرت خمسة آلاف دولار ! " .
وتقول لى : " لماذا لا تهتم بشئونك أنت ! " .
وأقول لك : " أنت ... ! " .

ومن ثم ننساق بسهولة في فخ المجادلة وتتصاعد نوبات الغضب ويعلو ضغط الدم . والآن دعنا نتخيل أنك سمحت لى بأن يكون لى رأيى الخاص بى وأنت تحتفظ برأيك لنفسك ؛ سيكون الحوار كالتالى :

" أنت أحمق لأنك قمت ببيع سيارتك بهذا الثمن البخس ! " .
" أنت تعتقد أننى أحمق ؟ " .
" بكل تأكيد " .
" حسناً إذا كانت تلك هى الحقيقة من وجهة نظرك فأنا أحترمها ولكنى لا أوافق عليها ، ولكنى أحترم حقك في التعبير عن رأيك " .

وفي معظم الحالات عندما نتيح الفرصة للطرف الآخر للتعبير عن رأيه ، يكون هذا كافياً لتجنب الجدال ؛ فعندما نتوقف عن فرض رأينا على الآخرين ، فإنهم بالتالى يتوقفون عن فرض رأيهم علينا .

قد يقول أحدهم : " ولكن إذا هاجمك شخص ما ، وتشعر بأنك على صواب فلا يمكنك مجرد الجلوس وتقبل الأمر ، بل يجب أن تدافع عن رأيك ! " . لماذا يجب أن تدافع عن رأيك ؟ فإنك على أية حال لن ترضى كل الناس في وقت واحد . ويمكنك أن تستغل الوقت في أداء أشياء أفضل ، بدلاً من إضاعته في محاولة إقناع الآخرين رغماً عنهم . ومرة أخرى ، أقول لك دعهم يعتقدون ما يحلو لهم .

الخلاصة

إذا أردت التعامل بنجاح مع من يريدون جذب الانتباه ومع محبى الجدال ، فعليك أن تتخلص من المبدأ الذى يقول : " إذا خالفنى أحدهم الرأى فإن مهمتى هى أن أجعله يغير رأيه " . وقم بتجربة الفلسفة التى تقول : " إذا خالفنى أحدهم الرأى فإن مهمتى هى أن أدعه وشأنه " ، فتلك الفلسفة تجعل الحياة أكثر سهولة .

لا تخبر الآخرين " أنهم على خطأ ! "

" كن أكثر حكمة من الآخرين إن استطعت ؛
ولكن لا تخبرهم بذلك "

ـ لورد " تشيسترفيلد "

من الطرق الأكيدة لكي يزجرك الآخرون ويوبخونك ويهاجمونك ، بل ويسبونك ؛ أن تخبرهم بأنهم " على خطأ " فهم يمقتون أن يخبرهم أحد بذلك ـ وعادة ما يعني ذلك أنهم سيكرهونك ! الجميع يريد أن يكون على صواب وعندما تخبرهم بأنهم " على خطأ " فإنهم على وجه العموم يقومون بإضافة تفسيرهم الخاص لكلامك ، وغالباً ما يفهمون قصدك على أنه : " مادمتَ على خطأ فأنت قاصر في التفكير " . وإذا كنت تهتم بأن تجعل الطرف الآخر يقدر وجه نظرك أو يتبع تعليماتك فابحث عن أى بديل آخر كالتالى :

" إننى أحترم رأيك ـ ولكن لى رأى مختلف قليلاً ... " .
" خبرتى لا تتوافق مع خبرتك ... " .
" أحترم رأيك جداً ولكنى لا أتفق معك في ... " .
" أرى أن تلك هى الحقيقة من وجهة نظرك ـ ولكن من وجهة نظرى ... " .

فالرجال يتبارزون ويذهبون للحروب ويستثمرون ثرواتهم ويرتكبون جرائم القتل لكى يثبتوا أنهم على صواب ! فإنه لأمر جاد وخطير أن تكون على صواب . فإذا أردت الوصول إلى موافقة ودية ، فتحدث عن " الإرادة " و " الأفكار " و " الخبرات المختلفة " بدلاً من " الصواب والخطأ " .

اعترف عندما تكون على خطأ

إنه لشيء يدعو للسخرية ؛ فنحن عندما نسعى لأن يحترمنا الآخرون بإصرارنا بأننا على صواب ؛ فإننا نفقد احترامهم لنا . نحن نخاف أن نفقد احترام الآخرين لنا عندما نعترف أننا على خطأ ؛ ومع ذلك فإننا غالباً ما نكسب احترامهم نتيجة للاعتراف بالخطأ .

فعندما نكون على استعداد للاعتراف بأننا على خطأ يُعجب الآخرون بشجاعتنا ويتعاطفون معنا ؛ ومع ذلك نكره في معظم الأوقات أن نعترف بأخطائنا . أنا أيضاً ليس لدىّ تاريخ مشرف بالاعتراف بالخطأ ولكنى أعمل على تحقيق ذلك ، وأتمنى أن تمنحنى كتابة هذا الفصل من الكتاب القدرة على الاعتراف بأخطائى . والشىء الذى اكتشفته هو أننى عندما أعترف بأننى على خطأ ينتج عن ذلك إحساس رائع بالارتياح ، كما وجدت أيضاً أن الاعتراف بالخطأ ليس نهاية العالم ولن يجعل الآخرين يسخرون منى مثلما يفعلون أحياناً عندما أصر على أننى على صواب .

ومن الذكاء أنه عندما يريد الآخرون أن يكونوا على صواب أن تكون مستعداً لإشعارهم بذلك ، فإنهم سيقدرونك نتيجة هذا .

الخلاصة

أن تخبر الآخرين أنهم على خطأ هى طريقة أكيدة لخلق أعداء . كما أن الاعتراف بأنك على خطأ قد يكون طريقة أكيدة لتكوين الصداقات .

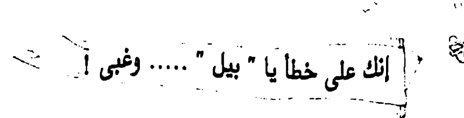
توجيه الإهانات للآخرين

عندما يخذلك أحدهم فلديك الخيار : يمكنك أن تنتقده أو تهينه أو تحرجه أو يمكنك محاولة إصلاح ما حدث .

ومن النادر القيام بكلا الأمرين في نفس الوقت . يحاول البعض القيام بكلا الأمرين معاً ؛ أولاً : يحولون الشخص الآخر إلى عدو ... " إنك لا تراعى مشاعر الآخرين ، إنك تتأخر كثيراً ، إنك بلا فائدة ، إنك جاهل ،... " وثانياً : يطلبون منه المساندة ... " والآن وقد قمتُ بسبك ، أعطنى المال الذى أقرضتك إياه ، قم بإصلاح سيارتى ، أحبنى كما اعتدت في السابق ! " .

إنها طريقة صعبة للحصول على النتائج المرجوة ! فمهما كان مقدار غضبنا يجب أن نتذكر أن الهجوم على الآخرين يضعف فرصتنا في الحصول على مساعدتهم .





إنك على خطأ يا " بيل " ..... وغبى !

لو كنت تحب مواجهة الآخرين والحصول على المجادلات الحاسمة من آن لآخر فهذا شأنك ، لكن نادراً ما ينفع ذلك في أن يجعلك تحصل على ما تريد . عندما تبدأ في مواجهة الآخرين فإنهم ببساطة يسلمون بوقاحتك وفجأة تراودهم الرغبة أن يتسببوا في معاناتك ، ولو كنت تعتمد عليهم ليتعاونوا معك في أمر من الأمور فسوف يحرصون على أن يجعلوك تعانى .

تخيل أنك قمت بركن سيارتك في الطريق وعدت لتجد سيارة أخرى تقف خلفها بمقدار بوصة واحدة وأمام سيارتك مضخة إطفاء الحريق التى تكاد تلامسها ، وبهذا لا تجد مساحة كافية لكى تحرك سيارتك .

وتكتشف أن صاحب السيارة الأخرى في مكتب قريب . فإذا ذهبت إلى حيث يوجد وقلت : " إننى أبحث عن الأحمق الذى جعل سيارتى بلا حراك بين سيارته ومضخة إطفاء الحريق ! " فكيف ستنجح في حل الوقف ؟ قد يحرك ذلك الشخص سيارته بسعادة شديدة ، وقد يختبئ ويتوارى تحت مكتبه أو يخبرك بأنه فقد مفاتيح السيارة أو يستغرق في مكالمة هاتفية وقتاً أطول من اللازم عن عمد لكى يغيظك . فإذا كنت تريد الحصول على أفضل النتائج من الآخرين " **فلا تحملهم خطأ كل شىء** " .

حتى عندما تتعامل مع شخص تعتقد أنه محتال ، فعليك أن تحترمه وأن تعامله بحرص .

لنتخيل أنك قمت بشراء جهاز كاسيت من متجر قريب ، وعندما وصلت إلى المنزل وجدت أن البائع أعطاك مكبر صوت من نوع رخيص وليس كما وعدك به . ويتملكك الشك بأنه محتال وأنه خدعك عن عمد .

فإذا كان قد خدعك عن عمد واتهمته بالاحتيال فإنه لن يربح شيئاً عندما يعطيك ما



تريد فقد ضبطته مذنباً بالفعل ، ولذلك فإنه يفكر كالتالى : " إذا كنت تـدعونى محتـالاً فسأكون كذلك ! " ، إلا أنك إذا التمست له بعض العذر بأن تقول له : " أعـرف أنـك ستشعر بالإحراج عنـدما تعـرف أنـك أعطيتنـى وحـدة صـوت أخـرى بطريـق الخطأ في جهازى " فقد تكون هناك فرصة ليصلح الأمر . وابحث عـن أفضـل شـىء في شخصـيته ومن ثم سيبحث هو أيضاً عن أفضل ما لديه .

(أيضاً ، إذا اتهمته بأنه محتال بينما لم يخدعك عن قصد فإنه لن يسعد بـذلك في تلـك الحالة . وفي كلا الحالتين من المفيد أن تمنع نفسك عن إلصاق التهم والسب والهجوم) .

والآن إذا قمت بتجربة طريقة " التماس العذر " ولم تحصل على النتائج المرجوة فـإن الطريقة التالية هى أن تلجأ للحزم في كلامك! ولكن عندما تفعـل ذلـك تجنـب الهجـوم الشخصى . فمن الممكن أن تتحدث بطريقة حازمة مع أى شخص وفي نفس الوقت تظهر له الاحترام بالقدر المناسـب .

الخلاصة

عادة ما يسعدنا الآخرون عندما تصدق توقعاتنا عـنهم . وعنـدما تحترمهـم وتعاملـهم معاملة حسنة فإنهم سيبادلونك الاحترام . وإذا كان هدفك هـو الحصـول علـى تعـاونهم معك ، فزد من احترامك لهم وفي الغالب سيتعاونون معك ويقومون بمساعدتك .

الانتقاد

تذكر تلك النقاط عن الانتقاد :

أ) الانتقاد لا يفيد .
ب) نادراً ما يلوم الآخرون أنفسهم .
ج) إذا ألقيت باللوم على الآخرين فإنهم سيقومون بإلقاء اللوم عليك .

من الطبيعى أن أجد نفسى على خطأ أحياناً ولكن إذا وجدتنى على خطأ فالأمر هنـا مختلف تماماً ! إنه لأمر مثير للدهشـة ! ألـيس كـذلك ؟ مـن الطبيعـى أن نجـد بعـض

الأخطاء الصغيرة في اتجاهاتنا أو في وجوهنا أو مدينتنا أو أصدقائنا أو أجسامنا ، ولكن إذا وجد شخص آخر نفس الأخطاء فإننا ننزعج كثيراً !



وانتقاد الآخرين هو أسرع طريقة لخلق مشاعر البغضاء والاستياء وتحطيم أية علاقة إنسانية . فإن ذاتنا رقيقة جداً لدرجة أن التعبير عن عدم الموافقة لنا من جانب الآخرين يجرحنا جرحاً غائر . وبمجرد أن ينتقدنا أى شخص ، نبرر تصرفاتنا ونلقى باللوم على الآخرين ونصرخ وغالباً ما نرحل عن المكان .

فنحن الآدميين لدينا مقدرة ملحوظة على أن نرى أنفسنا دائماً الطرف المغلوب على أمره . لقد لاحظ علماء النفس أنه حتى أكثر المجرمين والقتلة خبثاً يعتقدون أنه لا يقع عليهم اللوم فيما اقترفته أيديهم من آثام . (فإذا ذهبت لإجراء حوارات ومقابلات مع المغتصبين والقتلة في سجن مدينتك) فسرعان ما ستكتشف أن كل واحد منهم يقول إنه " برىء " أو " لم يفهمه الآخرون بشكل صحيح " أو كلا الأمرين معاً ، ويلقون باللوم على شخص ما يكون هو السبب في معاناتهم . (ذات مرة ، شكى " آل كابونى " - واحد من أشهر زعماء الجريمة والعصابات في أمريكا - من أن الناس يصمونه بالعار كقاتل وعدو الشعب رقم واحد مع أن كل ما كان يحاول فعله هو مساعدة الناس !) .

فإذا كان المجرمون والقتلة لا يلقون باللوم على أنفسهم فما بالك بالأشخاص الذين يزاحمونك في الطريق السريع ، والعملاء الذين لا يسددون فواتيرهم أبداً ؟ فإنهم يقولون أيضاً إن الأمر ليس خطأهم ! ومهما كان الأمر فإن معظم الناس لا يجدون أنفسهم مخطئين ، ويعد هذا السبب الرئيسى في عدم جدوى انتقاد الآخرين .

إذا اضطررت إلى الانتقاد ...

امدح الآخرين أولاً قبل انتقادهم . فإذا قلت لك : " يبدو مظهرك رائعاً وتصفيفة شعرك بلا عيب وقميصك جميلاً وكذلك بنطالك . كما أن جوربك يليق بباقى ألوان ملابسك . ولكن الشئ الوحيد الذى قد تحتاج لتحسينه هو الحذاء فحذاؤك يحتاج للتنظيف " فغالباً لن تأخذ ملاحظتى هذه كإهانة لك وسوف تشعر بأننى أقف بجانبك .

فإن المديح هو السكر الذى يغلف الدواء لكى يسهل ابتلاعه . كما أن الناس مخلوقات حساسة ولها ذاكرة ضعيفة . قد تخبر زوجتك أنها نور حياتك أثناء تناولكما لطعام الإفطار ، ولكن عندما تنتقد الكعكة الإسفنجية التى قدمتها لك في الغذاء فكن حذراً ! وإذا كنت تريدها أن تصنع لك كعكة إسفنجية أخرى في مشوار حياتكما معاً فقم أولاً بمدح البطاطس المهروسة بالقدر الملائم قبل أن تنتقد الحلوى التى قامت بصنعها لك .

وبمناسبة ذكر المديح ، فأنا أدعو هنا إلى المديح الخالص الحقيقى وليس **الإطراء المصطنع** . وبإمكانك دائماً أن تجد شيئاً يستحق التقدير ومن ثم دع الطرف الآخر يعرف هذا الشئ . وينبغى أن يكون المديح الحقيقى خاصاً بشئ معين : " لقد تصرفت جيداً في تلك المكالمة الهاتفية وأعجبنى أنك حافظت على هدوء أعصابك " ، بينما يكون الإطراء المصطنع والمداهنة حول شئ عام بالطبيعة : " إنك سكرتيرة رائعة " . يستطيع الناس معرفة الفرق بين المديح الحقيقى والمداهنه والإطراء المصطنع .

فلتفترض أنك فقط تُذكر الآخرين . فإن الأنفة بداخلنا تُملى علينا أننا نفضل أن يذكرنا الآخرون بدلاً من إخبارنا بالأمور بطريقة مباشرة . فعندما تُذكر أحدهم قائلاً : " أعلم يا " جون " أننى سأخبرك بشئ تعرفه بالفعل ... " فأنت بذلك تشكك في قوة

ذاكرته وليس في ذكائه . فمعظم الناس لا يشعر بالإحراج إذا لم تكن ذاكرتهم حديدية ، ولكنهم يكرهون أن يخبرهم أى شخص بأنهم حمقى .





ولذا فقد تجد تلك العبارات مفيدة مثل : " رأيتك تفعل ذلك من قبل ، وأعتقد أنك قد نسيت مؤقتاً ... " أو " ربما تكون قد فكرت فى هذا من قبل ... " وبذلك قد تساعدك تلك العبارات على أن تقول ما تريد .

اعترف لنفسك بالمشكلة . إن ما يؤلم حقاً في الانتقاد هو الشعور عادةً بأن لسان حال الشخص الآخر يقول : " إنني أفضل منك " .

فعندما أقول : " إنك دائماً تأتى متأخراً " ألا ترجع بذاكرتك فوراً إلى الوراء لكى *تتذكر لى عدد المرات التى تأخرتُ فيها عن الغداء أو العشاء أو العمل أو الإفطار أو* السينما أو الحصص وهكذا . فكونك متأخراً ليس المشكلة الحقيقية ، بل إن المشكلة هى أنك تشعر بأن هناك من ينتقدك دائماً .

وعندما تعترف بالمشكلة : " إن من أخطائي التى أعمل على التخلص منها هى تأخرى المستمر وقد لاحظت أنك غالباً تأتى متأخراً أيضاً ... " فعندئذ سيكون تعليقك مقبولاً لدى الآخرين .

الخلاصة

إذا كنت تريد الحفاظ على علاقاتك والحصول على النتائج التى ترجوها من الآخرين ، فإنه يجب أن تحرص على عدم إثارة الأنفة بداخلهم . وكن صادقاً وفي نفس الوقت مشجعاً . وإذا استطعت فعليك أن : -

1. **تمدح الآخرين قبل أن تنتقدهم .**
2. **تقوم " بتذكير " الآخرين بدلاً من " إخبارهم " .**
3. **تعترف بالخطأ لنفسك .**
4. **تنظر إلى المستقبل عندما تنتقد شخصاً ما ، بدلاً من أن تنتقد ما فعله في الماضى .**

اطرح الأسئلة أولاً

كانت " أندريا " تغلى من الغضب وهى تتحدث معى عبر الهاتف ... " لقد جعلتنى أدفع مقابل حضور ندوتك بعد أن قمت بالدفع من قبل . لقد أخبرتك مرتين

بالفعل أننى لست مدينة لك بأية أموال . لقد أغضبتني وأغضبت كل عائلتى ! إن هذا الأمر يعكس انطباعاً مشيناً عن عملك ! وسوف أقوم بتصعيد الموقف " . فقد كانت في قمة الغضب . وأغلقت السماعة في وجهى بينما كنت أقول لها : " سأتحرى هذا الأمر وأعود إليك ، شكراً على اتصالك " .

وبعد مرور خمس دقائق اتصلت بى " أندريا " مرة أخرى وهى في قمة الإحراج ... " لقد وجد زوجى للتوّ كعب الشيك وأنا في غاية الإحراج ولا أعرف ماذا أقول ؟ لقد كدت أقسم بأننى أعطيتك مالاً أكثر من المبلغ المطلوب ، إنه لموقف سيئ للغاية ... " .



لم تكن " أندريا " عطوفة للغاية لتتصل بى هاتفياً مرة أخرى وتعتذر فقط ، بل إنها أرسلت لى بعض الشيكولاتة والزهور !

حصلت " فيرونيكا " على آلة تحميص الخبز كهدية لها فى عيد رأس السنة . وتعطلت آلة التحميص خلال أول أسبوع من استخدامها وكانت " فيرونيكا " في شدة الغضب . فتوجهت إلى متجر الأجهزة الكهربائية لتطلب خدمة الصيانة واتخاذ الإجراءات المطلوبة واستبدال آلة التحميص التالفة بأخرى جيدة .

نظر بائعو المتجر إلى الآلة وقالوا إنه سيكون من دواعى سرورهم أن يطيعوها لولا

وجود شيء واحد فقط ، وهو أن آلة التحميص هذه قد تم شراؤها من المتجر المقابل لمتجرهم ! الدرس المستفاد من هاتين القصتين هو ، احصل على المعلومات أولاً . عليك أن تعرف الحقائق ، قبل أن تتلفظ بأشياء تندم عليها فيما بعد . فقبل أن تبدأ في سب مالك العمارة السكنية التى تقطن بها أو تهدد بائع المتجر أو تصرخ غاضباً في وجه رئيسك في العمل أو في وجه أحد الموظفين ، عليك أن تعرف كل الحقائق وملابسات الموقف ؛ فإن معرفة الحقائق أولاً يحميك من الإحراج الشديد المتكرر وأيضاً يمنحك المعرفة التى تمنحك القوة .

عندما تدفع أكثر من اللازم

نكره جميعاً أن ندفع أموالاً أكثر من اللازم ، وبعضنا يتعامل مع هذا الأمر أفضل من البعض الآخر . تتصل " بولى " هاتفياً بفنى إصلاح السيارات وتقول : " لقد خدعتنى ؛ إنك محتال دنيء ! لم أطلب منك مطلقا تغيير صندوق محرك السيارة . سوف أقوم برفع دعوة قضائية ضدك . لقد قلت لك ألا تتخذ أى إجراء دون استشارة زوجى " .

فيقول فنى إصلاح السيارات : " رأيت زوجك هذا الصباح ومعى إذن كتابى منه بذلك ! " .

وهكذا في أقل من دقيقة تتسبب " بولى " فى إحراج نفسها ، وتجعل فنى إصلاح السيارات يناصبها العداء !

مرة أخرى أكرر : إن الطريقة السليمة هى أن تعرف الحقائق أولاً وأن تتأكد أن الطرف الآخر يذكر الموقف ويتفهمه . فكن مثل المحامى في ساحة القضاء ، أى قم بجمع الأدلة التى قد تحتاجها لاحقاً .

" هل تتذكر ما قلته ؟ " .

" هل تتذكر حديثنا حول السعر ؟ ماذا قلت حينها ؟ " .

" هل تسجل كل ما قمت بدفعه لك حتى الآن ؟ " .

" هل رأيت الفاتورة التى أرسلتها لى ؟ هل تعتقد أنها صحيحة ؟ " .

فغالباً يكون طرح سؤال أو اثنين من الأسئلة الذكية كفيلاً بإنهاء المشكلة . فأحياناً ما ينسى الناس ما أصدروه من وعود ، وبمجرد أن تتحقق من ذلك يمكنك أن تقول : " حسناً أذكر أن المبلغ كان ثلاثمائة دولار وها هو لك " .

وكما وجدت أيضاً ، فإن الفواتير والسجلات قد تخطئ . والسؤال عن الأمر بطريقة متحضرة قبل أن تبدأ في العراك قد يحل المشكلة ويجنبك الكثير من الإحراج .

ونفس الأمر عندما يتغيب الآخرون أو يمتنعون عن نقل الأشياء أو يؤدون عملهم كما يجب ، ففى هذه الحالة يكون السؤال أفضل من توجيه الإنذار أو التهديد ... " هل تتذكر ما طلبته منك ؟ ... ما الذى وعدتنى به ؟ ... مسئولية مَن هذه ؟ " . وتوجد طريقة أخرى لطرح الأسئلة وهى طريقة " ماذا إذا ... ؟ " .

" ماذا تفعل إذا استطعتُ أن أُظهر لك أننى دفعت أكثر من اللازم ؟ " .

" إذا كان هناك خطأ من جانبك فهل ستتنازل عن الحساب ؟ " .

فإن الأذكياء هم الذين يدعون الغباء ويطرحون الكثير من الأسئلة . ولا يتعلم المرء أبداً عندما يتحدث طوال الوقت ؛ فدع الطرف الآخر يتكلم واستمع إليه .

يجب أن تعرف : -

أ) ماذا يعرف الطرف الآخر ؟
ب) ماذا يعتقد الطرف الآخر ؟
ج) ماذا سيفعل الطرف الآخر ؟

قبل أن تفتح فمك بالكلام .

ومن ضمن الأسئلة المفيدة أيضاً :

" كيف ترى هذا الأمر ؟ "
" ما هو شعورك إذا كنت مكانى ؟ "
" ماذا تفعل لو كنت مكانى ؟ "

الخلاصة

إن معظم حوارات الناس مع بعضهم تكون على هيئة مفاوضات ، ولذلك فعندما تتفاوض مع أى شخص اجعل سياستك هى أن تقوم بطرح الأسئلة أولاً . وبذلك تجنب نفسك الإحراج وتتأكد من أنك تتحدث من مركز القوة .

وعندما تطرح الأسئلة على الآخرين فإنك بذلك تدعوهم للتفكير فيما تفكر به وهذا يعد أكثر لباقة ونجاحاً من أن تخبرهم بالطريقة التى يجب أن يفكروا بها .



كيف تطرح وجهة نظرك عن طريق الأسئلة ...

لا أحد يستمتع بفصل الموظفين من العمل (حسناً ، لا أحد تقريباً !) عندما يكون من الضرورى فصل موظف أو تأديبه فعادةً ما تكون الطريقة المثلى لذلك هى طرح الأسئلة .

لدىّ صديق يُدعى " تشارلى " وهو محاور ماهر للغاية . وكان لسكرتيرته " جينى " توجه حاد فى التعامل مع الآخرين وتشاجرت كثيراً مع زوجة " تشارلى " التى كانت تعمل أيضاً فى مكتب " تشارلى " . هنا قرر " تشارلى " فصل سكرتيرته وبذلك أرادها أن

تفهم السبب وراء فقدانها لوظيفتها وأراد أن يجعل الحوار أقل ألماً لها . لقد حكى لى " تشارلى " الحوار ، وهو مثال ممتاز لاستخدامه الماهر للأسئلة ، الأمر الذى مكنه من التعبير عن وجهة نظره :

" ماذا تقولين يا " جينى " عن موقفك وأنت تعملين هنا ؟ " .

" ليس على أفضل حال " .

" لقد تحدثنا فى هذا الأمر من قبل أليس كذلك ؟ " .

" نعم - زوجى يتسبب لى فى الكثير من المشاكل بالمنزل " .

" وهل ينبغى أن تجلبى مشاكل المنزل إلى العمل ؟ " .

" لا أظن ذلك " .

" هل تعتقدين أنك تشاجرت كثيراً مع زوجتى فى العمل ؟ " .

" نعم " .

" هل ترين أن المشكلة فى طريقها إلى الحل ؟ " .

" لا أظن ذلك " .

" أخبرينى إذن ، عندما تعلمين أن هدفى هو أن أحظى بحياة موفقة فى العمل ، وكذلك بزواج ناجح ، فمن الشخص الذى تظنين أنه يجب أن يرحل عن هذا المكان ؟ " .

" آ آ آ ... أنا ؟ " .

" هل ترين أنه يجب عليك الرحيل ؟ " .

" نعم " .

" إذن اتفقنا " .

" نعم ، من الأفضل أن أرحل " .

وبذلك استقالت " جينى " من العمل ولم يهاجمها " تشارلى " أو ينتقدها . فمن خلال الاستخدام الماهر للأسئلة ، جعلها " تشارلى " ترى أن عليها الاستقالة .

ويعد هذا فناً قائماً بذاته . ولا ينبغى أن تطرح أسئلة قديمة مثل : " كيف سيكون شعورك تجاهى عندما أفصلك ؟ " . فينبغى أن تكون لديك فكرة محددة عن الطريقة التى سيجيب بها هذا الشخص عن الأسئلة التى ستطرحها عليه لكى تنقل إليه وجهة نظرك .

الغضب لا يحفز الآخرين

من الطبيعي تماماً أن تغضب أو تصاب بالإحباط من الآخرين ، وتعتبر القدرة على التعبير عن الغضب شيئاً سليماً من الناحية الصحية . ولكننا لا يجب أن نرتكب خطأ محاولة دفع الناس للقيام بما نريد عن طريق الغضب منهم أو الصراخ في وجههم .

فأحياناً يتجاهلنا شركاء حياتنا أو أصدقاؤنا أو الموظفون أو حتى أطفالنا ويتحدوننا عن عمد عندما يشعرون بأننا مستعدون لاتخاذ إجراء معين - و " إجراء " هنا تعني جميع أنواع الأفعال : الضرب ، الفصل من العمل ، الرحيل عن المكان ، المعاقبة ، دفع الغرامات ، سحب الامتيازات وهكذا .

فهذا ما يحدث غالباً ؛ يتجاهلنا الآخرون إلى أن يعرفوا أننا لا نعني ما نقول ، وحينما نقرر في النهاية أن نقوم بإجراء ما ، فإن الإجراء الذى نقوم به هو الصراخ . وعندما يستجيبون لنا نعتقد أن الصراخ يُجدى في هذا الأمر ، ولكن الذى يُجدى حقاً هو أن نقوم بإجراء ما .

على سبيل المثال تطلب الأم من ابنها " ويلي " أن ينظف حجرته . وهو يعلم أن أمه ليست جادة في هذا الطلب ولذلك يستمر في مشاهدة أفلام الرسوم المتحركة .

وتطلب الأم نفس الطلب مرة أخرى قائلة : " من فضلك يا " ويلي " قم بتنظيف حجرتك " ولكن " ويلي " يعلم من خبرته السابقة أنه يمكنه تجاهل أمه لمدة خمس وأربعين دقيقة على الأقل .

وتكرر الأم طلبها للمرة الثالثة قائلة : " قم بتنظيف حجرتك يا " ويلي " الآن " . ويقرر " ويلي " أنها ليست جادة بمعنى الكلمة ، ويفكر كالآتي : " لدى ثلاث دقائق أخرى على الأقل لكى أشاهد الرسوم المتحركة " . تعاود الأم : " نظف حجرتك يا " ويلي " ! " .

ويقول " ويلي " لنفسه : " بدأت تهددنى ولكن صوتها ليس مرتفعاً بالدرجة الكافية لكى يكون الأمر خطيراً " . وبذلك يستمر " ويلي " في مشاهدة فيلم آخر للرسوم المتحركة . تستشيط الأم غضباً ويراقب " ويلي " تعابير وجهها الذى تحول إلى اللون الأحمر ولكنها لم تصرخ بعد . ويستنتج أنها ستنفجر من الغضب بعد دقيقتين تقريباً .

معقول . ولكن " كارين " لا تنتهى من الكتابة في الموعد المحدد أبداً . ومرة أخرى في مشكلة " جولى " ـ فلا يمكنها أن تضرب " كارين " أو تحبسها في حجرة نومها . وترغب " جولى " في الحفاظ على العلاقات الجيدة في مكتب العمل وهى فى حيرة من أمرها ولا تعرف كيف تتعامل مع الأمر بأفضل طريقة .

ففي مثل تلك المواقف تتوتر العلاقات بين الآخرين . فإذا خذلنا الآخرون فإننا نعاقبهم لأنهم خذلونا وبذلك يغضبون منا . وغالباً ما يعتبروننا وقحين وغير منصفين ولا نتحلى بالعقل .

أخبر الآخرين بما تريده مسبقًا

إن الحل عادةً هو أن تخبر أطفالك وسكرتيرتك مسبقًا بـ : أ) **ما تريد . ب) ما سيحدث إذا فعلوا ما تريد . جـ) ما سيحدث إذا لم يفعلوا ما تريد** . ومن الممكن أن يحدث هذا بطريقة تتسم بالود . ولننظر إلى الطريقة التى قد يتصرف بها " فريد " مع ابنه " جونى " ...

" فريد " : " جونى ! لنتحدث عن موضوع القمامة " .

" جونى " : " ما الأمر ؟ " .

" فريد " : " كل منا عليه مهام يجب أن يقوم بها في المنزل ، ومهمتك هى أن تفرغ سلة القمامة . هل تفهم ذلك ؟ " .

" جونى " : " نعم " .

" فريد " : " أريدك أن تفرغ سلة القمامة كل أسبوع فهل ستفعل ذلك ؟ " .

" جونى " : " نعم " .

" فريد " : " فإذا قمت بذلك ، سيكون منزلنا رائعاً ونظيفاً وستحصل على مصروفك ولن أزعجك بشأن موضوع القمامة مرة أخرى . هل تفهم ذلك ؟ " .

" جونى " : " نعم . هل يمكننى الانصراف الآن ؟ " .

" فريد " : " كلا فهناك المزيد . إذا لم تقم بتلك المهمة فإنى أريدك أن تفهم أنك لن تحصل على مصروفك هذا الأسبوع ، ولن يعنى هذا أننى لا أحبك أو أننى أعاملك بقسوة ، بل إنها طريقة سير الأمور هنا . فهناك عواقب إذا فعلت المطلوب منك وعواقب أخرى إن لم تفعل " .

" جونى " : " حسناً " .

" فريد " : " أخبرنى إذن يا " جونى " ما هو الاتفاق بخصوص القمامة ؟ " .

" جونى " : " سأحصل على مصروفى مادمت أفرغ القمامة ؟ " .

" فريد " : " وإذا لم تقم بمهمتك ؟ " .

" جونى " : " لن أحصل على مصروفى " .

" فريد " : " إذن لقد فهمت . هل لديك أية تساؤلات حول تلك الاتفاقية ؟ " .

" جونى " : " كلا " .

" فريد " : " حسناً ، أردتك أن تعرف مسبقاً قبل أن أتخذ أى إجراء حتى لا يحدث سوء فهم " .

والآن وبعد أن قام " فريد " بإرساء بعض القواعد فإنه قد جعل حياته أكثر سهولة ، وما دام لن يتراجع عن موقفه تحت تأثير ضغط من أى نوع فإنه سيتم إفراغ سلة القمامة وسيحظى باحترام ابنه . وإذا قرر " جونى " ألا يفرغ سلة القمامة فإن بإمكان " فريد " أن يضع مصروف ابنه في البنك على سبيل التوفير أو يدفعه إلى طفل الجيران لكى يتولى أمر القمامة .

وبإمكان " جولى " أن تتبع طريقة مماثلة مع سكرتيرتها " كارين " ...

" جولى " : " أريد كتابة تلك الرسائل على الآلة الكاتبة قبل نهاية يوم العمل " .

" كارين " : " حسناً " .

" جولى " : " هل ستنتهين من هذا بحلول الساعة الخامسة والنصف ؟ " .

" كارين " : " نعم " .

" جولى " : " إنه أمر مهم ، وإذا قمت به سأكون ممتنة لك " .

" كارين " : " حسناً " .

" جولى " : " أريدك أن تفهمى يا " كارين " مسبقاً قبل أن أتخذ أى إجراء أنه لابد أن تنتهى من كتابة تلك الرسائل قبل الانصراف ، وإذا لم تنتهى من كتابتها قبل الساعة الخامسة والنصف ، فستبقين في المكتب حتى تنتهي منها فهل تفهمين ذلك ؟ " .

" كارين " : " نعم " .

وإذا شاهدتَ الكثير من الآباء ورؤساء العمل ورأيت كيف يقومون بإدارة شئونهم ، فسترى كيف يقحمون أنفسهم في العديد من المشاكل بسبب أنهم لا يقومون بإرساء قواعد

تريدني أن أعود للمنزل في ذلك الوقت ! " وغالباً ما تفكر أيضاً : " إنني لم أسد شيئاً " .

فيجب أن تتقدم في ذلك الأمر خطوة أخرى ، أى يجب أن تحصل على رأيها ﻓ ذلك الموضوع . فانظر إلى عيني ابنتك واجذب كامل انتباهها ، ثم اسألها قائلاً : " هل ستفعلين ذلك ؟ " . وبذلك ستحصل على وعد والتزام منها بما تريد . نفس الشيء ينطبق على أية مفاوضات مع أى شخص ، فاسأله : " هل ستشترى كذا ، هل ستنتهى من كذا ، هل ستصل في الوقت المحدد ؟ " .

فأن تخبر الآخرين بما تريده منهم لا يفيد شيئاً إذا لم تعرف الآتى : أ) أنهم سمعوك جيداً . ب) أنهم فهموا المطلوب منهم جيداً . جـ) أنهم سيلتزمون بالتنفيذ .

وأحياناً نخاف من طلب الالتزام من الآخرين لأننا نخشى من أن يقولوا " لا " . وهذا يعد ضعفاً من جانبنا .

الخلاصة

يتهرب الآخرون من فعل أى شيء يعتقدون أن بإمكانهم التهرب منه . ولكى تجعل حياتك أكثر سهولة وتحصل على النتائج المرجوة من الآخرين عليك أن تلتزم بالخطوات التالية :

أ) أخبر الآخرين أولاً بما تريده منهم : " هذا ما أريده وتلك هى العواقب " .

ب) تأكد من أنهم فهموا ما تريد .

ج) عليك أن تعرف ما هم مستعدون للقيام به



والسؤال الذى يطرح نفسه : بعد أن عاشا معاً ربع قرن من الزمان ألا يكونـان قـد تعلمـا أى شىء عن العلاقات الإنسانية ؟ ألم تفكر الزوجـة في طريقـة أفضـل لتشـجيع زوجهـا على الوصول إلى المنزل في الوقت المناسب ؟

فماذا يحدث إذا قالت : " إننى سعيدة للغاية لوصولك إلى المنزل . في كل مرة تتأخر فيها ، أفتقدك بشدة ! " . هل كان سيحدث رد فعل مختلفاً لدى الزوج ؟

وبمرور الأعوام ألا ينبغى أن نكون أكثر خبرة فى أن نحيا بسعادة ؟ ألا ينبغى علينا ـ مع الممارسة ـ أن نصقل من قدراتنا في التعامل السلس مع أفراد عائلتنا وننضم إلى تلك الأقلية السعيدة من الناس الذين يصبحون أكثر سعادة مع كل عام يمر عليهم ؟

كانت لدىّ جارة تميل إلى تحطيم قطع الأثاث على رأس زوجها ؛ فقد كانت تقوم بخلع أبواب الدولاب من المفاصل وتحطمها علـى رأسـه ! وإذا مررت بهـم صباح يـوم العطلة الأسبوعية فمن المحتمل أن ترى أحد أسلحتها مستنداً علـى الثلاجـة وبـه ثقب بمقاس حجم الرأس !

وبينما يتناول الزوج إفطاره ، تشير الزوجة إلى الثقب ويعرض الزوج رأسـه المتـورم ! وتستمتع هذه الزوجة أيضاً بإلقاء أكواب اللبن على زوجها في الحفلات .

وبما أن هذين الزوجين عاشا معاً نحو أربعة وعشـرين عامـاً فـإننى أعتقـد أنهمـا قـد توقفا في مرحلة معينة عن تعلم التواصل مع الآخرين وعن العلاقات الإنسـانية

فبعض الأمور لا تنجح أبداً ! ومن بين تلك الأمور تحطيم الأثـاث علـى رأس شـريك الحياة ، ولكن هناك أشياء أخرى خفية يمكنها أن تدمر العلاقات الزوجية .

عندما نلقى التحية على شريك حياتنا بتلك العبارات :

" أين كنت ؟ " .

" ماذا تظن أنك فاعل ؟ " .

" إنك دائماً ما تصل متأخراً ! " .

" إنها غلطتك أنت ! " .

" إنك غبى ، بدين ، كسول ، جاهل ، أنانى ، عديم الفائدة " .

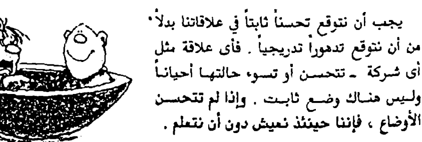
فإن تأثير تلك العبارات سيئ للغاية . ويجـب أن نـتعلم مـن خبراتنـا وألا نسـتمر في ارتكاب نفس الأخطاء القديمة .

على سبيل المثال ، عندما يتأخر أحدهم بشكل متكرر يجب أن تكون رسالتنا له : " إننى أستمتع بصحبتك كثيراً وعندما تتأخر أفتقدك وأشعر بأنك لا تهتم بى وهذا يجعلنى مستاء منك ... " . فيجب أن نعطى الآخرين الحافز الذى يجعلهم يطيعون رغبتنا وليس الحافز ليتركوا المنزل . وما يحدث غالباً هو أن الطرف " المتضرر " يبدأ في الشكوى والتذمر والطرف الذى يصل متأخراً يتأخر أكثر وأكثر حتى يتجنب التوبيخ والتذمر .

كانت زوجة " روبرت " مستاءة جداً من تأخره المستمر في الوصول للمنزل ، وذات ليلة اتصل بها هاتفياً من عمله ليخبرها بأنه لن يأتى على موعد العشاء، وطلب منها أن تضع وجبة عشائه في الموقد لتظل ساخنة ، والشىء الذى أثار دهشته أنها وافقت بكل ترحيب . إلا أنه عندما وصل إلى المنزل ، اكتشف السبب وراء سعادتها لوضع عشائه في الموقد ـ فقد كان العشاء في تلك الليلة عبارة عن سلاطة فقط !

فنحن نتحدث هنا عن المهارات البديهية للتواصل مع الآخرين ـ وعن أشياء نعرفها جميعا ـ ولكن من المفيد أحياناً أن يذكرنا الآخرون بتلك الأساسيات .

الخلاصة



يجب أن نتوقع تحسناً ثابتاً في علاقاتنا بدلاً من أن نتوقع تدهوراً تدريجياً . فأى علاقة مثل أى شركة ـ تتحسن أو تسوء حالتها أحياناً وليس هناك وضع ثابت . وإذا لم تتحسن الأوضاع ، فإننا حينئذ نعيش دون أن نتعلم .



ما تتوقعه تناله

في أواخر الستينيات قام الدكتور " روبرت روزنثال " من جامعة " هارفارد " بتجربة في مدرسة في ولاية كاليفورنيا الأمريكية . حيث استدعى مدير المدرسة ثلاثة معلمين إلى مكتبه في بداية العام الدراسى وقال لهم : " وفقاً لخبرتكم الممتازة في التدريس في الثلاثة أو الأربعة أعوام السابقة من الواضح أنكم أفضل معلمين في المدرسة ، وكمكافأة سيحصل

كل منكم على فصل مكون من ثلاثين طالباً من أكثر الطلاب تفوقاً في المدرسة ، لكى تقوموا بالتدريس لهم هذا العام . وسوف يتم اختيار الطلاب وفقاً للمعدلات العالية في اختبارات الذكاء، ووفقاً لحماسهم فى الأداء الجيد " . ثم أضاف قائلاً : " عليكم أن تقوموا بالتدريس لطلاب تلك الفصول كما تدرسون لأى فصل آخر ولا تخبروا الطلاب أو تخبروا آباءهم بأنكم تعرفون بتميزهم " .

وفي نهاية العام الدراسى كانت تلك الفصول الثلاثة تتقدم المنطقة التعليمية بأكملها في الإنجازات الدراسية وكان أداء طلاب تلك الفصول يفوق المتوسط بنسبة عشرين إلى ثلاثين بالمائة .

وبعد ذلك ألقى المدير بالمفاجأة الكبرى للمعلمين الثلاثة ... " لم يتم اختيار هؤلاء الطلاب بسبب قدراتهم على التحصيل الدراسى - بل تم اختيارهم عشوائياً " . فاندهش المعلمون واعتقدوا فقط أن الطلاب تفوقوا لأنهم معلمون بارعون . ثم ألقى الناظر بالمفاجأة الثانية ... أن هؤلاء المعلمين الثلاثة تم اختيارهم للتجربة عشوائياً !

لقد وثق المعلمون بأنفسهم وتوقعوا أن الأطفال يقومون بعملهم على أكمل وجه ، ولم يخذلهم الأطفال .

فالرسالة الموجهة إلينا : أن الآخرين ، وأقصد بالآخرين ابنك وأخاك وسكرتيرك ، وفريق الأطفال الذى تدربه فى كرة القدم وحتى شريك حياتك يميلون للأداء وفقاً لتوقعاتك . فإذا كنت تعتقد أنك تدير فريق عمل غير مهتم فسوف يخسر هذا الفريق ولن يخيب ظنك فيه . وعندما تثق بالآخرين فإنهم يثقون بأنفسهم ومرة أخرى ، يميلون لإثبات أن ظنك بهم في محله .

قد تقول : " ولكن الجميع يعرف ذلك ! لا يوجد كتاب عن التربية أو إدارة الأعمال إلا ويتحدث عن أهمية المديح والتشجيع " . إنك على حق ! فالكثير من الحديث يدور حول تلك الأمور ولكن قلة من الناس هى التى تعرفها . فعندما يعرف الآخرون شيئاً معيناً معرفة جيدة ، فإنهم يستخدمونه في حياتهم . اسأل نفسك كم عدد المعلمين أو رؤساء العمل في حياتك الذين قاموا بتشجيعك وكانوا مصدر إلهام لك لابتكار آفاق جديدة ومثيرة من الأفكار ؟

ما الذى أتوقعه من الآخرين ؟

يجب أن تعطينا نتائج بحث د. " روزنثال " سبباً لنفكر في الآتى : " ما الذى أتوقعه من الناس في حياتى ؟ " . يقول " فريد " : " حسناً ، ربما كان " روزنثال " موفقاً ولكننى متأكد من أن سكرتيرتى حمقاء ! " . يكفى هذا فقط يا " فريد " فحيث إنك متأكد بأنها حمقاء فسوف تظل كذلك . وعندما تبدأ في أن تثق بها وتشجعها وتساندها ربما تبدأ في إظهار أمل جديد لتحسين الوضع الحالى .

فنحن جميعاً قد نشبه " فريد " إلى حد ما ، ونتوقع أن نصاب بالإحباط وتتحقق توقعاتنا بالفعل .



كيف أقوم إذن بتشجيع الآخرين ؟

اجعل الآخرين يتوقعون النجاح عن طريق مساعدتهم ، وذلك بملاحظة ما يحرزونه ، فغالباً ما يصعب عليهم ملاحظته بأنفسهم . على سبيل المثال يمكنك أن تنفرد بالموظف الجديد وتقول له : " في غضون أسبوع يا " جيم " سوف تتفهم طبيعة وظيفتك ، أعرف أنك مازلت في البداية ولكن مع مهاراتك وشخصيتك أرى أنك قد تصبح مديراً لهذا القسم بعد عام أو اثنين " .

فعندما تبدأ في رسم صورة وردية في خيال " جيم " عن فرص أفضل للترقي ، فإنك بذلك تجعله يرى نفسه كشخص ناجح . فأن تجعل الآخرين يتوقعون الأفضل من أنفسهم ، لا يتم بمجرد أن تمتدحهم على الرغم من أن الأمر يتضمن المديح ولكنه أيضاً يتضمن حثهم على النظر إلى المستقبل . على سبيل المثال قد تقول : " أعرف يا بنى أنك تجد صعوبة فى مادة الرياضيات ولكن تخيل أنك استطعت أن تقضى نصف ساعة إضافية كل ليلة في حل تلك المسائل الرياضية . فمع عزيمتك وإصرارك ، يمكننى القول إنك ستحصل على الدرجات النهائية بحلول الفصل الدراسى القادم . هل تستطيع أن تتخيل شعورك بهذا ؟ " .

الخلاصة

لا يمكنك إجبار الآخرين على القيام بشيء لا يريدون القيام به ولكن الجميع يتمنى الشعور بالنجاح والتقدير . وحاول أن تدرك قيمة وإمكانيات الآخرين . وامدحهم عليها على وجه الخصوص وأخبرهم بما يمكنهم تحقيقه والسبب في ثقتك بأنه يمكنهم ذلك . وبذلك سيستجيبون لك .

ليكن لك أسلوبك الخاص لتحظى بالأصدقاء

يتعرض معظمنا لمحاضرات أخلاقية مطولة من عائلاتنا ومعلمينا حول أهمية السلوك القويم : " كن مهذباً وقل شكراً . قم بتمشيط شعرك . لا ترفع قدمك على المائدة . لا

تتحدث وفمك محشو بالطعام . لا تعبث بطعامك هكذا ! هذا سكين وليس قلماً . في المرة القادمة استخدم منديلك ! " .

قد نتساءل عن أهمية أن نثبت أن " أمهاتنا قمن بتربيتنا تربية حسنة " أو أننا نتفهم السلوكيات القويمة .

إن السلوك القويم بالطبع لا يتعلق بإثبات أى شىء ، فإنه مصمم لكى يتمكن الآخرون من الشعور بالارتياح في صحبتنا . فإن السلوكيات القويمة ترقى بوعينا بأنفسنا بدافع الاحترام للآخرين .

ولكى تؤثر على الآخرين بطريقة إيجابية فلا يجب عليك أن ترتدى ملابس على أحدث صيحات الموضة ، أو تقدم المشروبات في كؤوس من الكريستال . فليلة العشاء الناجحة لا تعتمد على ما إذا كنت ستقدم الحساء إلى ضيوفك من اليمين أو من اليسار .

فالسلوكيات القويمة ما هى إلا جزء من الشخص - وبمعنى آخر ، فإنها مجرد واجهة للشخص ومع ذلك فإنها مهمة تماماً ولكن إذا بالغنا في أهميتها فقد نجازف بتجاهل النقاط الإيجابية في الآخرين ... " إنه أكول جداً " (ولكنه كريم جداً) ، لقد ارتدت قميصاً في عشاء رسمى (ولكنها قامت بسرد قصص رائعة) ، " لم تكن أكوابهم متناسقة " (ولكن منزلهم يمتلئ بالبهجة) .

ونحن في فراشنا يجب أن نكون مهذبين ولا يجب أن نصبح مهتمين أكثر من اللازم بموضوعات سطحية .

أليس من المحبط أن تطلب من صديقتك أن تخبرك عن رئيسها في العمل فتقول لك : " حسناً ، إنه طويل وشعره بنى اللون ويرتدى ساعة يد ذات ماركة فاخرة ولديه منزل لطيف ويعرف كيف ينتقى ما يأكله ويشبهك قليلاً ... ؟ " . فتحدث عن الموضوعات المهمة : هل هو ظريف ؟ هل يتحدث عن أعماله في فن النحت ؟ كيف يقضى وقته ؟ هل هو رجل عطوف ؟

ما هو " الطراز " ؟

إن كلمة " الطراز " هى المرادف لكلمة أسلوب . وغالباً يكون من الأفضل أن نقتصر في الحديث هنا . لنتأمل هذه المثال .

تزوجت " أجنس " من الابن الوحيد لعائلة " شيفر " الثرية ، وبموت جدته ورث الابن قبواً ممتلئاً بالمجوهرات . وفجأة أصبحت " أجنس " الفتاة القادمة من الطبقة المتوسطة والتى يحيط بها أفراد عائلتها وأصدقائها من الطبقة المتوسطة ، تملك أموالاً طائلة - ولديها مجوهرات لتثبت ذلك . وقد تشعر بالرغبة في التفاخر بالثروة التى هبطت عليها فجأة .

ولكن " أجنس " على علم بالسلوك اللائق وتظهر للآخرين أسلوباً رائعاً في المعاملة . عندما يكون هناك تجمع من عائلة " شيفر " حيث يصل كل الأقارب مرصعين بالماس الموروث من أسلاف العائلة ، ترتدى " أجنس " ثوباً أنيقاً ولا تتحلى بالمجوهرات إلا بعقد وقرط من اللؤلؤ . ويتوقع الجميع أن يراها وهى ترتدى مجوهرات كثيرة ولكنها لا تفعل ذلك بل تختار ألا تدخل في منافسة مع أحد . هل تعرف النتيجة ؟ تحظى " أجنس " باحترام الجميع .

فإن الأسلوب الملائم هو أن تختار الإقلال وليس التهويل والتفخيم . فالحياة ليست منافسة . بل إن الأمر هو أن تعرف أنه لا يتوجب عليك أن تثبت أى شىء لأى شخص .

الأناقة في ارتداء الملابس

إذا أردت تكوين الصداقات (والحفاظ عليها) فعليك أن تراعى شعور الآخرين فيما تخطط لارتدائه .

فالقاعدة الأولى : **لا تبالغ فيما ترتدى** . فهذا يثير استياء الآخرين .

القاعدة الثانية : **كن مرتباً ومنظماً** . فقد تكسب نصف المعركة إذا كنت مرتباً ومنظماً . ولا يهم إذا لم تكن ملابسك مسايرة للموضة ؛ ولكن على الأقل يمكنك أن تكون مرتباً . فإن الآخرين يتوقعون منا النظام ويقدرون ذلك . وإذا لم تتمكن من دفع إيجار منزلك فعلى الأقل يمكنك أن تصفف شعرك وتلمع حذاءك . فإن الآخرين يلحظون تلك الأمور البسيطة .

القاعدة الثالثة : **كن على مستوى الحدث** ؛ فالآخرون يقدرون ذلك . انظر إلى الدعوة ولاحظ الزى المناسب لها . فإذا لم يكن هناك زى محدد فاسأل عن ذلك الأمر . فبينما يكون من غير اللائق أن ترتدى " الجينز " في حفل زواج (إذا لم يتحدد ذلك

سلفاً ، ارتدِ " الجينز ") فليس من اللائق أيضاً أن تبالغ في الزى الذى ترتديه لدرجة أن جمال فستانكِ يكاد يخطف الأبصار من العروس ، أو بذلتكَ أغلى خمس مرات من بذلة العريس .

يجب أن تعرف الوقت المناسب للابتعاد عن دائرة الضوء

من السلوك اللائق أيضاً أن تعرف الوقت المناسب للجلوس في الصفوف الخلفية دون أن تكون محط أنظار الآخرين ... يتلقى " رود فولر " إنذاراً بأنه سيتم الحجز على شركته بعد شهر . ولكونه أباً لأربعة أطفال ولأنه قام برهن شركته فإنه يعد هذا الأمر ضربة قوية لمركزه المالي وطموحاته العملية ويشعر بالحزن الشديد .

وما يدعو للسخرية أن " دون " أخا " رود " قد حصل على ترقية مهمة في نفس الأسبوع . ويحضر الشقيقان حفل عيد ميلاد بحضور عائلتهما ، ونصف الجيران والأصدقاء يقوم بمواساة " رود " وتقديم كلمات التشجيع له ، وفى هذه الأثناء تقول زوجة " دون " للحضور : " لنشرب نخب ترقية " دون " ، فقد تمت ترقيته اليوم مديراً عاماً " .

فإن أى شخص لديه مفهوم أفضل عن الذات ومراعاة شعور الآخرين كان سيختار وقتاً آخر ليعلن عن هذا الخبر .

الخلاصة

لا شك أن التقديم الجيد وتناول الطعام وفمك مغلق يجعل حياتك أكثر سعادة (إننى على الأقل أعرف شخصاً واحداً عبقرياً فيما يتعلق بالشئون المالية ولكن تم استبعاده من مجلس إدارة شركة عملاقة فقط لأن أعضاء مجلس الإدارة يقولون إنه كالبهائم في تصرفاته) .

ولكن لا تتعلق السلوكيات القويمة بمعرفة كل آداب المائدة فقط . فعندما تحدد السلوك القويم لا تفكر من منطلق القواعد التى لا يمكن خرقها ، بل فكر من منطلق مراعاة شعور الآخرين واحترامهم وإشعارهم بالارتياح .

وعموماً ، فعليك أن تجعل هدفك هو الأسلوب والسلوك اللائق وعليك بمراعاة مشاعر الآخرين وسوف يقدرونك نتيجة لذلك .

ما ننتظره من الصداقة

عندما يتأمل الناس علاقاتهم السابقة ، غالباً ما يتحدثون عن إحباطاتهم ... " لقد كنت أفضل صديقاتها حتى ذهبت وفعلت هذا ... " ، " لقد خذلني ... " ، " لم تعاملني معاملة الند للند أبداً ... " .

فعندما نعرف ما نتوقعه من الصداقة وكانت توقعاتنا معقولة فمن غير المنتظر أن يصيبنا الإحباط .

كان لديّ صديق يدعى " جيمس " وكان من أكثر الأشخاص الذين قابلتهم ممن يصلون متأخرين دوماً ولا يُعتمد عليهم أبداً وكنت أغضب من هذا لفترة طويلة ، وفي النهاية تكشفت لي الحقيقة وهي أن " جيمس " لن يتغير - محبوب للغاية ولا يُعتمد عليه أبداً .

لم يكن باستطاعتي تغيير شخصية " جيمس " بل كان يجب أن أعدل من توقعاتي لتلك الصداقة وأن أتقبل الواقع أكثر ، فقد كان مجرد شخص ممتع أستمتع بصحبته ، ومتحدث لبق ومرح وكريم ويهتم بكل شيء ، ابتداء من الدراجات البخارية وأحواض السمك إلى التصوير الفوتوغرافي والبناء بالطوب . وكان مجرد حضوره لأي صحبة يجعلها ممتعة . وعندما قمت بتغيير توقعاتي عن سلوكه أصبحنا نقضي أوقاتاً أكثر سعادة ومشاحنات ومجادلات أقل . (آخر ما سمعته عنه أنه كان يعيش في جزيرة استوائية حيث يتأخر الجميع مثله في المواعيد) .

تأمل علاقة الأب والابن . يقول الابن : " يعاملني أبي دائماً كطفل صغير ، لماذا لا ينظر لي على أنني شخص بالغ ؟ " .

والإجابة : لأنك بالنسبة لأبيك دائماً طفل صغير ولا مفر من ذلك ، فالآباء دائماً أكبر من أبنائهم !

وهذا ما يحدث عندما يكون لديك أب - سيظل يعتقد أنك طفل حتى وأنت في الخمسين من عمرك ! ولقد تعامل الأبناء مع تلك الحقيقة منذ أيام " آدم " أبي البشرية . وبمجرد أن تتقبل تلك الحقيقة - وبمجرد أن تعدل توقعاتك - فلن يعد الأمر مشكلة .

كل صداقة تختلف عن الصداقات الأخرى . فلا يمكنك أن تتوقع أن تكون علاقتك مع رئيسك في العمل مثل علاقتك بزملاء العمل وربما لن تتعامل مع المحاسب مثل

معاملتك مع الطبيب . فلدى الآخرين قيم وخبرات ومراكز مختلفة وكل تلك العوامل تؤثر على الصداقات .

تذكر أيضاً أن ما نريده من صداقة معينة قد لا يكون هو نفس ما يريده الصديق . ولاحظ الآخرين عن قرب . فدائماً ما يُلمح الآخرون تلميحات واضحة عن احتياجاتهم ورغباتهم . فإذا كانت تلك التلميحات غامضة فحاول أن تستوضحها منهم . وبهذا ستكون الحوارات مع الآخرين مُجدية لكلا الطرفين .

حدود الصداقة

يمكنك أن تكون أميناً وصادقاً مع الأصدقاء ، ويمكنك الاعتماد على الأصدقاء الذين تستطيع التحدث معهم بلا قيود . كل ما سبق صحيح ولكن هناك أيضاً حدود لأية صداقة .

ما نوع تلك الحدود ؟ إن الحدود كالتالى : ـ

- **استغلال الأصدقاء**

قد يكون " بارى " صديقك ولكن لا تعتقد أنه يمكنك اقتراض الأموال منه في اليوم الثانى من كل أسبوع . ففي النهاية قد يقرر " بارى " أنه يتم استغلاله كمصرف أو بنك وسوف يتخلى عن صداقتك .

قد يحب الجيران أن يعتنوا بطفليك التوأم مرتين في كل عام أو مرة كل بضعة أشهر ، بل قد يوافقوا على ذلك مرة كل شهر ، ولكن إذا أردت منهم أن يقوموا بهذا مرة كل أسبوع ، فستجد فجأة أن جيرانك الطيبين قد توقفوا عن الرد على الهاتف عندما تتصل بهم وفي نفس الوقت قد تقول : " ماذا حدث لعائلة " باكر " فقد كنا أصدقاء حميمين ! " .

يحب الآخرون تقديم المساعدة ولكنهم يكرهون أن يتم استغلالهم . الصداقة والمساندة طريق ذو اتجاهين ويجب أن تراعى تبادل المنفعة .

- **إهانة الأصدقاء**

أن تكون قريباً من الناس ليس عذراً لتوجيه الإهانات لهم .

تقول " جلوريا " : " إذا لم أستطع إهانة أفضل صديقاتى فمن يمكنه ذلك ؟ " . حسناً يا " جلوريا " ، إن كونها صديقتك لا يعنى أنها بلا مشاعر . ويقول : " بيل " : " بالطبع يمكنني أن أسخر من أنفها الكبير فإنها زوجتى " . هذا خطأ !

لدينا جميعاً إحساس بأهمية الذات . وتدعو الصداقة إلى اللباقة ومراعاة إحساس الآخرين . الصدقة شيء رائع ، ولكن يجب أن نحرص على ألا نوجه الإهانات لأحد . قد أكون صديقك ولكن إذا داومت على السخرية من مظهرك والتشكك في ذكائك بشكل متكرر فسرعان ما ستبحث عن الصداقة في مكان آخر . فمهما كانت الصداقة حميمة ، فلابد أن يكون هناك دائماً مجال للباقة .



الفصل السادس

مراعاة الآخرين

المعانقة

إصدار الأحكام على الناس

ترويج الشائعات

العطاء

الغيرة

إسعاد الآخرين

محاولة تغيير الآخرين

من منا يحظى بالكمال ؟

إن تحدى حياتك هو أن تكون صادقاً مع نفسك .

المعانقة

من المفيد صحياً أن نعانق الآخرين ! فنحن نحتاج للتلامس مع غيرنا - وينبغي أن يحدث ذلك كثيراً . ولكننا أحياناً نخاف من رفض الآخرين لنا ولذلك نلجأ لمداعبة الأطفال الرضع والكلاب . فنحن على الأقل متأكدون من أن كلب الجيران لن يلتفت إلينا ويقول : " ارفع يدك عني يا أحمق ! " .

والآن يؤكد خبراء الطب أننا نحتاج لمعانقة بعضنا وليس لمعانقة الكلاب . يقول د. " هارولد فولك " كبير الأطباء النفسيين في مؤسسة " مينينجر " : " تستطيع المعانقة أن تعالج الاكتئاب وتحفز الجهاز المناعي في الجسم دائماً . كما أن المعانقة تبعث الحيوية في الأجساد المتعبة وتجعلك تشعر بأنك أصغر سناً وأكثر نشاطاً " .



ويصف د. " بريسلر " - من جامعة " كاليفورنيا " بـ " لوس أنجيلوس " - الروشتة العلاجية عن دور المعانقة في تخفيف الآلام : " قم بمعانقة من تحب مرة في الصباح وفي وقت الغداء وفي وقت العشاء وقبل النوم وسوف تتحسن حالتك " .

وتوضح " هيلين كولتون " في كتابها

"The Joy Of Touching" أن مادة الـ " هيموجلوبين " تزيد كثيراً في الدم عندما تتم ملامستك واحتضانك . وإذا عرفت أن مادة الـ " هيموجلوبين " هي المادة المسئولة عن نقل الكميات الأساسية من الأوكسجين إلى المخ والقلب وأجزاء الجسم المختلفة فسوف تدرك مدى أهمية المعانقة .

وبالطبع قد يقول البعض : " لست من النوع الذى يفضل المعانقة " . ولكن لا يزال بالإمكان أن تكون من هذا النوع من الناس . فلا يجب عليك أن تعانق الجميع ولكن يجب أن تحصل على نصيبك من المعانقة بأية طريقة كانت .

كما يبدو أننا كلما كنا أقل اهتماماً بذاتنا ، فإننا نتملص من فكرة أن يعانقنا الآخرون . ولكن الفطرة هى أن الناس ينشأون على حب المعانقة وأن يعانقهم الآخرون وليس العكس . فإنك لا تقابل الكثير ممن يقولون : " لقد كنت معتاداً على المعانقة كثيراً ولكنى أكره هذا الآن وقد توقفت عن ذلك ، وأشعر بالسعادة لأنه لن يعانقنى أحد بعد الآن " .

إصدار الأحكام على الناس

عندما يتحدث الناس عن صداقة مثالية فعادة ما يذكرون " التقبل " و" عدم إصدار الأحكام " فقد تسمع ... " لا يصدر علىّ الأحكام أبداً ... " ، " إنها تتقبلنى لشخصى ... " ، " إنه يحبنى بغض النظر عن ... " ويقولون : " أحب أن أقترب من الناس أكثر فى علاقاتى معهم عندما أعرف أنهم لا يصدرون علىّ الأحكام ولا ينتقدوننى " .

ومغزى قولهم هو أننا عندما نتوقف عن إصدار الأحكام على الناس وتحليلهم فإننا بذلك نقترب منهم على المستوى الإنسانى . والعكس صحيح أيضاً فعندما نحلل الآخرين وننتقدهم فنحن بذلك نخلق الحواجز بيننا وبينهم .

والآن قد يقول " فريد " : " ولكنى ذكى ومفكر ويجب أن أصدر الأحكام على الناس طوال الوقت " . قد تكون كذلك يا " فريد " ولكن أحياناً قد يفيد أن نضع حداً فاصلاً لذلك . إليك نصيحة من كتاب حول الحكمة الصينية : لا يجب أن تصدر الأحكام على الجميع ، فمن الممكن أن تقدر أى شخص لمجرد تفرده فى أى شىء عن غيره مثلما يمكنك الاستمتاع بوردة أو أغنية . ولا يجب عليك دائماً أن تحلل الآخرين وتنتقدهم وتميزهم عن بعضهم .

عدم إصدار الأحكام ، وراحة البال

عندما نتوقف في الحال عن إصدار الأحكام على الآخرين فإننا سنحصل على المزيد من راحة البال . كم مرة نسمع الآخرين ينتقدون أسلوب حياة أصدقائهم ؟

" إنها بدينة جداً لترتدى فستاناً كهذا ! " .

" إنه أحمق لزواجه من تلك المرأة ! " .

" يجب أن يكف فرانك عن التكاسل ويبحث عن وظيفة مناسبة ! " .

" لم يكن من المناسب أن ينفقوا كل تلك الأموال على تلك السيارة الفارهة ! " .

أليست تلك العبارات مألوفة ؟ عندما نطلق الأحكام فيما يجب أن يفعله الآخرون بوقتهم أو بأموالهم أو بحياتهم فنحن نضحى براحة بالنا - لأننا نسمح لأنفسنا أن ننزعج لأن الأمور ليست كما يجب . ويتحقق لنا المزيد من السعادة عندما نتقبل الآخرين على طبيعتهم . وعندما نسعى لتغيير الآخرين نشعر بالتوتر ويكرهنا الآخرون بسبب ذلك !

ومهما كان أسلوب تفكيرك ، فإنك ستقابل أنواعاً عديدة من الناس مثل مضيعى الوقت والنصابين والمتفاخرين ومدمنى العمل ومدمنى الكحوليات والمسرفين والمتشبهين من الرجال بالنساء والمتشبهات من النساء بالرجال والفقراء والأغنياء والبدناء والنحفاء وغيرهم من أنواع الناس وأنماطهم على كوكب الأرض . فإذا كنت تتمتع بقدر كاف من المرونة وتترك الناس وشأنهم فستوفر على نفسك الكثير من التوتر بلا طائل . **فهدوء البال يأتى نتيجة تغيير في توجه الشخص وليس نتيجة تغير الظروف المحيطة .** ومن نظن أنفسنا لكى نحكم بما يجب أن يفعله الآخرون ؟

بالإضافة إلى ذلك وحيث إننا نتعلم الكثير من أخطائنا أليس من المعقول أن ندع الآخرين يخطئون ويتعلمون من خبراتهم ، بينما نركز نحن على تحسين حياتنا ؟

تبنى الآراء

الكثير منا نشأ على الاعتقاد بأن الأذكياء يجب أن يتخذوا رأياً أو موقفاً إزاء كل شيء تقريباً . " هذا جيد ، هذا سيئ ، هذا صارخ " . فالصحف والمجلات ، والساسة والبرامج الإخبارية والجيران جميعهم يتخذون آراء ومواقف محددة ، " فيقلقون بشأن هذا " و " يغضبون من هذا " .

ولا يجب عليك دائماً اتخاذ موقف معين تجاه أى شيء . وأحياناً يكون من الملائم ألا تتخذ موقفاً بالمرة . لماذا لا تترك الناس وشأنهم ؛ فعندما يقول جارك : " ألا تعتقد أن " فرانك " يجب أن يبحث عن وظيفة ؟ " فقد يكون من الجيد أن تقول : " أعتقد أن " فرانك " ينبغى أن يفعل ما يريد " . وعندما يقول جارك : " أليس شيئاً فظيعاً أن زوجة " فرانك " بدينة جداً ؟ " فقد تقول بينك وبين نفسك : " قد تكون على علم بأنها بدينة " .

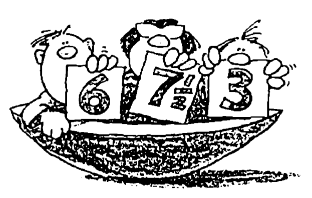
وبالطبع أحياناً يكون من المهم أن نعبر عن آرائنا أو نقوم بتقييم الآخرين . على سبيل المثال : " هل تحقق سكرتيرتى النتائج المرجوة ؟ " ، " هل يقوم المحاسب بعمله على ما يرام ؟ " ولكن في أحيان كثيرة لا يفيدنا أن نصدر الأحكام على من حولنا .

حاول إجراء تلك التجربة : حاول قضاء أسبوع بدون إصدار أحكام على أى شيء أو أى شخص ، وعندما تتقابل مع من يثرثر كثيراً أو يبذر أمواله أو يتذمر كثيراً أو لا يتقن عمله ، فقل لنفسك : " إننى أدع لك الفرصة لكى تعرف خبرات الحياة كما تريد . وليس من شأنى أن أصدر حكماً عليك " . وبذلك ستكون حياتك أكثر هدوءاً .

ولكن عدم إصدار الأحكام على الآخرين لا يعنى أنه يجب عليك أن تحب الجميع أو ألا تكون لديك اختياراتك فيما تفضله ، بل يعنى أن تتخذ موقفاً تشعر من خلاله بهدوء البال والسعادة مع من حولك .

فقد تكون هناك أوقات تختار فيها ألا تبقى في صحبة أى شخص ، ولكن يجب أن ينبع هذا من إحساسك بما هو صائب وليس بدافع استنكار اختلافات الآخرين .

الخلاصة



إذا قضى " فريد " الأربعين عاماً الماضية من حياته متضايقاً ومستاءً من الآخرين فقد يتضح له فيما بعد أن الكثير من الناس لا ينظرون إلى الأمور بنفس طريقته . وإذا أراد أن يكون أكثر سعادة في حياته ؛ فأمامه

خياران : إما أن ينتظر أن يبدأ الجميع في التفكير على طريقته أو أن يمنحهم الحق في أن يعيشوا حياتهم على طريقتهم التى يفضلونها .

ترويج الشائعات

هناك لعبة رائعة يمكنك ممارستها ، وهى توضح كيف تتشوه المعلومات بشكل كبير في عملية نقلها من شخص لآخر .

يقف عشرون شخصاً أو أكثر في دائرة . ويهمس أحدهم برسالة في أذن الشخص الواقف على يساره ، ويقوم متلقى الرسالة بدوره بالهمس بها لمن يقف على يساره وهكذا تنتقل الرسالة عبر الدائرة . قد تبدو تلك اللعبة تمريناً بسيطاً ولكن عندما تصل الرسالة أخيراً لقائلها ، فإنها غالباً تصبح رسالة مختلفة تماماً . فرسالة مثل : " لقد فقد " جون براون " حافظته عند الجيران " تصبح : " إن " جين سميث " حامل " ، وخلال ثلاث دقائق تشهد مولد شائعة ظريفة !

قد ترغب في أن تتذكر هذا التمرين عندما يعيد أحدهم على مسامعك معلومة تكون قد سمعتها لتوّك . من آن لآخر قد يقول لك أحدهم متلهفاً : " يعتقد " جيمس " أنك مجنون لأنك فعلت ذلك ! " ، " لا تريد " جينى " أن تراك مرة أخرى ! " ، " يقول " ويليام " إنك أحمق ميئوس منه ! " . وعليك أن تتشكك في مثل تلك الأقاويل والشائعات .

هناك شىء آخر يجب أن تتذكره عن الأخبار التى تتناقلها الألسنة ـ وهو أنك إن لم تسمعها من مصدرها الأصلى فأنت لا تعرف كيف تم قولها . هل من المهم أن تعرف كيف قيلت الأخبار ؟ اقرأ العبارة التالية وانظر كيف يتغير المعنى عندما يكون التأكيد على كلمة مختلفاً في كل مرة :

" أنا لم أقل إنها هى التى سرقت نقودى " .
" **أنا** لم أقل إنها هى التى سرقت نقودى " . (ولكن شخصاً آخر قال ذلك) .
" أنا لم **أقل** إنها هى التى سرقت نقودى " . (لم أقل هذا تحديداً) .
" أنا لم أقل **إنها** هى التى سرقت نقودى " . (ولكن لمحت لأحدهم) .


إننا سعداء للغاية ! أنا أعشق زوجتي " أليس " وسوف نبقى معاً إلى الأبد
يقول " فرانك " إنه لن يترك " أليس " أبداً .
لقد قرر " فرانك " ألا يترك " أليس " أبداً .
يبدو أن " فرانك " كان يفكر في ترك " أليس " !
يقولون إن " فرانك " قد يترك " أليس " !
إن " فرانك " سوف يترك " أليس " !
ترك " فرانك " " أليس " ويبدو أن في الأمر امرأة أخرى !
ترك " فرانك " " أليس " من أجل امرأة أصغر سناً - يبدو أنها سكرتيرته " ريتشيل " !
ترك " فرانك " " أليس " من أجل " ريتشيل " - لابد أن " أليس " المسكينة حزينة للغاية !



" أنا لم أقل إنها هى التى سرقت نقودى " . (ولكن شخصاً آخر سرقها) .
" أنا لم أقل إنها التى سرقت نقودى " . (ولكنها فعلت بها شيئاً آخر) .
" أنا لم أقل إنها هى التى سرقت نقودى أنا " (ولكنها سرقت نقود شخص آخر) .
" أنا لم أقل إنها هى التى سرقت نقودى " (ولكنها أخذت شيئاً آخر) .

ثمانية معان مختلفة بدون تغيير حرف واحد ! فهذا يؤكد على أهمية طريقة الكلام والتأكيد على كلمات محددة في سياق الحوار . وإذا لم تسمع ما يقال من كلمات من المصدر الأصلي فلن تعرف بالضبط ما هو المقصود من أى تعليق .

وقبل أن تصدق أى شيء وقبل أن تصاب بأزمة قلبية أو تفصل مدير أعمالك أو ترفع دعوى قضائية بطلب الطلاق ، عليك أن تذهب إلى مصدر الشائعة وأن تحصل على المعلومات من مصدرها الأصلي . فهذه هي النصيحة الأساسية ولكن من الممكن أن نقع جميعاً في الفخ إذا لم نتوخ الحذر .

الخلاصة



على الرغم من أن الشائعات قد تبدأ استناداً على حقيقة ، إلا أن الحقائق سرعان ما تتبخر ، فحاول أن تحصل على القصة الحقيقية من مصدرها الأصلي كلما أمكنك ذلك قبل أن تتخذ أى إجراء .

وإذا صدّقت كل ما تسمعه من كل شخص تقابله ، فإنك بذلك قد تضع ثقتك في عدد قليل من الناس ويصبح لديك عدد قليل من الأصدقاء . من الواضح أنه إذا أقسم جميع سكان المدينة على أن " فلاناً " شخص مراوغ ويواعد فتاتين في نفس الوقت فقد ترغب في أن تهتم بالأمر ، ولكن في معظم الأحوال ، عليك أن تتقبل الناس على ما هم عليه وألا تتأثر بالشائعات وأن تحدد موقفك أنت بغض النظر عن القيل والقال .

العطاء

قدمت " مارى " لـ " فريد " هدية قيمتها ٥٠٠ دولار في عيد ميلاده . وعندما جاء موعد عيد ميلاد " مارى " جاءها " فريد " بباقة ورد . وشعرت " مارى " بالدهشة وغمغمت لنفسها : " يا له من شيء رخيص ! لقد أنفقت أجر أسبوع كامل في هدية عيد ميلادك وأنت تعطيني زهوراً بشعة ! " .



قد تقضى الأعراف السائدة بأن " فريد " قد خذل " مارى " لأن المقابل لم يكن عادلاً . ولكن العطاء ليس مسألة مقابل أو تبادل ؛ **فعندما تعطى فأنت تعطى لمجرد العطاء .**

فأنت تعطى شخصاً هدية لأنك تريده أن يحصل عليها . وإذا لم تكن تريد إعطاء أى شىء فلا بأس أيضاً .

وتحدث المشاكل عندما نعطى لنتلقى شيئاً في المقابل . كتبت " مارى " على بطاقة التهنئة تقول : " كل عام وأنت بخير يا " فريد " . أتمنى أن يعجبك جهاز الكاسيت . مع حبى " . الرسالة الضمنية هى : " عيد ميلادى في شهر أغسطس

يا " فريد " وإذا لم تحضر لى هدية ثمنها مثل ثمن هديتى على الأقل فأنت بذلك أحمق وبخيل وعليك أن تذهب وتبحث لك عن صديقة أخرى " .

كما تحدث المشاكل عندما يرتبط عطاؤنا بشروط معينة - " سوف أهديك هذا المعطف . وإذا لم ترتده مرتين في الأسبوع سأغضب منك " . فمحاولة التحكم في الناس دائماً ما يكون أمراً مثيراً للإحباط . فإذا كنت ستعطينى معطفاً ، يجب أن ينبع هذا من سعادتك لكونى أستطيع فعل ما أريد به . وسوف تزداد سعادتك إذا احترمت قراراتى فيما أفعل به بمجرد أن يصبح ملكاً لى .

بالمثل ، فإننا قد نعطى الآخرين في صور التضحية بوقتنا أو بالفرص المتاحة لنا من أجل شركاء حياتنا أو أطفالنا أو أصدقائنا ؛ وعندما نخبرهم : " لقد ضحيت من أجلك ! " فلنتأكد أنهم على علم بذلك ويتضايقون من هذا . " لقد ضحيت بأغلى سنوات حياتي - لقد ضحيت بمستقبلى المهنى " .

فكن عاقلاً وتصرف كالكبار في هذا الشأن وقم بتحديد اختياراتك . إذا أردت أن تعطى فافعل وإذا لم ترد فلا تفعل . ولا تتحدث عن التضحية التى تقوم بها . ودع الطرف الآخر يستمر في الامتنان لك ولا تجعله يشعر بالذنب .

وبخصوص مسألة الأخذ والعطاء فإننا أساساً نسترد ما نعطيه في هذه الدنيا . وأحياناً نتلقى الأشياء من مصادر لا نتوقعها ولا نتلقاها ممن نتوقعها منه . والطريقة الوحيدة للحفاظ على هدوء البال في مسألة العطاء هى أن تعطى بلا شروط . فإذا كانت " مارى " تستطيع أن تعطى لخطيبها " فريد " جهاز كاسيت وهى تفكر كالآتى : " إننى سعيدة للغاية لأننى أعطيتك الجهاز لكى تفعل به ما تشاء " فسوف تظل سعيدة مهما فعل " فريد " - سواء استمع إلى الجهاز يومياً أو أعطاه إلى أخيه أو هرب منها وتزوج بامرأة أخرى !

وعندما نهدى الآخرين يجب أن نعطى بلا شروط . فإذا قلنا : تقبل منى تلك الهدية على شرط ...

أ) أن تقدرها .
ب) أن تقدرنى .
ج) أن تفعل بها ما أريدك أن تفعله .

د) أن أحصل على مقابل لها .
هـ) أن تشعر بالذنب .
فإننا بذلك لا نعطى أبداً ولكننا نقوم بالمقايضة !

الخلاصة

إن العطاء بلا شروط قد يبدو " نصيحة روحانية " ، ولكنه أيضاً نصيحة عملية ويمكنها أن تقلل الكثير من مشاعر الاستياء بين الناس .

الغيرة

يقول العالم النفسى " فرويد " إن من يزعمون أنهم لا يشعرون أبداً بمشاعر الغيرة إنما يخدعون أنفسهم . فمعظمنا يشعر قليلاً بالغيرة من آن لآخر - على سبيل المثال ، عندما يحظى شخص آخر باهتمام أعز أصدقائنا أو عندما يحصل زميلنا في العمل على الترقية .

قد نميل إلى الاعتقاد بأن العالم ملىء بالحب وأننا نعيش بهذا الحب . ولكن عندما تُظهر الأم المزيد من الحب لأخت فنحن نشعر بأننا أقل قيمة . لا يجب أن نعيش وفقاً لهذا المعتقد .

فإذا كانت أمك تظهر المزيد من الحب لأختك فهذا لا يجعلك أقل روعةً منها . وإذا كانت زوجتك ترى أن أخاك جذاباً أو ذكياً أو مرحاً فهذا لا يعنى أنها تحبك بدرجة أقل ، فمن الممكن أن يكون لدينا العديد من الأشخاص الذين نحبهم بشكل خاص .

إسعاد الآخرين

ليست مسئوليتك أن تسعد الآخرين .

والتحدى الذى يواجهك في الحياة هو أن تكون صادقاً مع نفسك وأن تعيش خبرات الحياة قدر استطاعتك وأن تعامل الآخرين كما تحب أن يعاملوك به ، والأهم مما سبق هو أن تستمتع بحياتك . فمهمتك ليست إجبار الآخرين من حولك على أن يصبحوا سعداء .

فإذا كان جارك يريد أن يكون بائساً أو محبطاً أو مكتئباً فمن حقه أن يظل هكذا بمحض إرادته . فالبؤس مرحلة في عملية التعلم من الحياة ، وإذا اختار أحدهم أن يظل مكتئباً إلى الأبد فدعه وشأنه .

فكر فيما مضى من حياتك ، فقد تتذكر الأوقات عندما كنت مكتئباً وقال لك أصدقاؤك : " تخلص من الاكتئاب ! فالحياة رائعة ! " ولكنك لم تكن مستعداً بعد لتقرر أن الحياة رائعة ، أليس كذلك ؟ فقط عندما كنت مستعداً لذلك ، تغير موقفك وبدأت تنظر إلى الأمور نظرة مختلفة .

وعلى أية حال فمن نظن أنفسنا لكى نخبر الآخرين بأنهم يجب أن يصبحوا سعداء ؟ وإذا لم يتدخل القدر لإجبار التعساء على السعادة ، فمن نظن أنفسنا لنقرر نيابة عنهم ما يجب عليهم فعله ؟

فكر لدقيقة واحدة في أكبر الأخطاء التى ارتكبتها في حياتك . قد تكون هذه الأخطاء متمثلة في زواج أو طلاق أو صفقات تجارية فاشلة أو وظائف لم تنجح فيها أو صدقات خسرتها ... وهكذا . توقف الآن عن القراءة لمدة دقيقة واحدة وقم بمراجعة ما تعلمته من تلك الأخطاء . توقف عن القراءة !

حسناً ، ما الذى تعلمته من أخطائك ؟ ألم تتعلم الكثير ؟ نحن نتعلم الكثير من أخطائنا فنحن نحتفل بالنجاح ونتأمل في الفشل . ولذلك عندما تهرع لـ " إنقاذ " شخص ما من زواج فاشل أو رحلة غير موفقة أو خطوة حمقاء أو طلاق وشيك ، فأنت بذلك غالباً ما تحرم هذا الشخص من خبرة كبرى لتعلم شىء في الحياة . هل يمكنك تبرير قيامك بذلك ؟

من أجل راحة الذهن وهدوء البال ...

قد تُجن من محاولاتك لتغيير الناس ، وفي نفس الوقت سيكرهونك لأنك تحاول تغييرهم . فلتفرض أن لديك جارٌ يسمى " دريرى " وتعنى (المكتئب) وهو يشكو دائماً

من الحكومة والاقتصاد ومن أمه ويتذمر بسبب الطقس وأسعار البضائع ويخبرك بأن الناس عبارة عن مخلوقات بشعة والعالم يقترب من نهايته ويقلق بشأن صحته ... وكل شيء يمثل له مشكلة ولا يوجد في نظره ما يستحق مجهوده .

يشعر " دريرى " (المكتئب) بالبؤس ويشعر بألم في ظهره لأنه اختار أن يكون كذلك . ودون أن يهدده أحد بمسدس قائلاً : " يجب عليك يا " دريرى " أن تشعر بالألم في ظهرك " . فإنه يتصرف هكذا بمحض إرادته ، فهو ينظر إلى الخيارات المتاحة له ويرى أنه لكي يكون المرء سعيداً فهذا صعب للغاية ويستلزم القيام بمجهود كبير ويقرر أنه من الأسهل أن يظل بائساً وفي نفس الوقت يصيب الآخرين حوله بالبؤس .

وبما أن " دريرى " (المكتئب) يتصرف هكذا بمحض إرادته ، فيمكنك عمل نفس الشيء . يمكنك أن تختار أن تدعه مكتئباً بمفرده . قد تقول : " ماذا لو كان " دريرى " (المكتئب) صديقاً عزيزاً لدىّ ؟ " . إذا كان الأمر كذلك فقم باختيار أصدقاء جدد !

فإذا كان حولك أشخاص يعرقلونك عن استكمال حياتك كما تريد أو يستنزفون طاقتك ويرفضون أن يتغيروا ، فاتخذ أصحاباً غيرهم . ولا تكره مثل هؤلاء الأشخاص ولا تكن مستاءً منهم ولا تصدر عليهم أحكاماً . فعليك أن تحب نفسك وأن تحب الآخرين أيضاً بالقدر الكافي لتدعهم وشأنهم وتعتني بشأنك . وعندما تقرر أن تترك مثل هؤلاء الأشخاص ، فلا تستعرض ذلك وتعلن أنك أفضل منهم ، بل كل ما عليك هو أن تقضي وقتك في مكان آخر .

ماذا لو جاء الآخرون يطلبون مساعدتي ؟

إن مساعدة أى شخص طلب مساعدتك مسألة تختلف تماماً عن إصدار الأحكام على أسلوب حياة الآخرين ثم البدء في محاولة تغييرهم . ومساعدة أى شخص يلتزم بالتقدم في محاولة للخروج من الأزمات تجربة رائعة .

وإذا توصلت إلى طريقة تجعل حياتك أكثر سعادة وقال أحدهم : " إنك دائماً سعيد ـ كيف تفعل هذا ؟ " ، فيمكنك أن تزوده بأفكارك وأن تمنحه وقتك وأن تعيره كتبك ؛ ولكن أن تسعى في كل مكان لإخبار الآخرين بأن يصلحوا من شأنهم مهمة تثير الإحباط وسوف يستاء منك الكثيرون بسببها .



ذات مرة حضرت إحدى الندوات مع صديقى " ويليام " . وفي الندوة قابلنا " ليو " الذى يعترف بأنه شديد القلق بصورة مفرطة ولم يكن يعرف كيف يستمتع ويسعد نفسه . وكان يعمل ثمانين ساعة في الأسبوع وحياته الأسرية كانت مليئة بالتوتر وكان يعاقر الخمر كل ليلة حتى يتمكن من النوم .

وكنا نحن الثلاثة نقضى بعض الوقت معاً لمدة أسبوع واحد ولاحظت أن " ليو " طرح العديد من الأسئلة حول توجهاتنا في الحياة ثم انتهت الندوة وفقدت اتصالى بـ " ليو "

وبعد مرور ستة شهور حضر " ليو " إلى المدينة واتصل بي هاتفياً وأصر على دعوتي على العشاء وقال : " إنني مدين لك بعشاء يا " أندرو " ! " .

" كيف ذلك ؟ " .

" ستندهش عندما تعرف ما حدث منذ أن رأيتك . لقد قمت بتقليل ساعات عملي وأصبحت أقضي وقتاً أطول مع عائلتي ، وتسير الأحوال على ما يرام في العمل ولم أعاقر الخمر لكي أتمكن من النوم طيلة الشهور الستة الماضية وقمت بشراء سيارة فارهة ... "

قلت له : " هذا رائع ! ولكن لماذا تقول إنك مدين لي بعشاء ؟ " .

" لأن مقابلتك أنت وصديقك أحدثت فرقاً شاسعاً بالنسبة لي " .

" حقاً . كيف ذلك ؟ " .

" إن قضاء أسبوع معكما جعلني أرى أنكم أكثر سعادة وارتياحاً مني ولقد طرأت لي الأفكار لأقوم ببعض التغييرات وأردت أن أشكرك " .

قلت له : " أشكرك يا " ليو " ولكنك تستحق الفضل والثناء ـ فأنت الذي فعلتها ولكن مازال بإمكانك دعوتي لتناول العشاء " .

لقد كان ممتعاً أن أتلقى مكالمة " ليو " الهاتفية . كما كنت سعيداً أن أعرف أن حياته تسير على ما يرام وأن أشعر بأنني ساهمت في ذلك . ولقد قامت تلك المكالمة أيضاً بتأكيد اعتقادي بأنه عندما يستعد شخص ما بالفعل لتغيير أشياء في حياته فإنه سينجح في هذا . يمكننا أن نتجنب الكثير من الإحباط والمشاعر السلبية بعدم إلقاء المحاضرات على مسامع الآخرين قبل أن يستعدوا للقيام بالتغيير . فإن الآخرين ليسو بحاجة لك لأن تعطي لهم أفكارك عنوة .

الخلاصة

عندما يتحمس الآخرون فعلاً ، فسوف يأتون ويطلبون المعلومات . ويجب أن يكون الآخرون على استعداد للتغيير . ولا يجب عليك أن تنشر أفكارك بين الناس . وإذا كنت تهرع لمساعدة الآخرين فلا تضجر الناس بالوعظ . بل فقط كن مثالاً يحتذى به . وسوف ينجذب الناس إليك ويطلبون منك النصيحة وإذا لم يطلبها منك أحد فاذهب للعب الجولف !

عندما تقضي الوقت مع أشخاص يشعرون بالبؤس ...

ذات مرة كنت ضيفاً على برنامج إذاعي يقدم تعقيباً على كتابي : " Being Hppy " وكنت أجيب عن الأسئلة التي تدور حول هذا الكتاب . اتصلت سيدة بالمحطة وقالت لي على الهواء : " يجب أن تخجل من نفسك يا سيد " ماثيوز " لأنك تتحدث عن السعادة بينما يوجد في العالم الكثير ممن يعانون الألم والبؤس . أعتقد أنها أنانية منك وعار عليك ! " .

وقد كان رد فعلها متطرفاً إلى حد ما ولكنها أثارت قضية مهمة : كيف تتوافق سعادتنا مع بؤس من حولنا ؟ وماذا إذا كان ـ على المدى القصير من الصعب أن تتجنب وجود الأشخاص المكتئبين ؟ وكيف تتعامل معهم ؟ وهل من الصائب أن تصبح سعيداً في حين أن زملاءك في العمل على حافة الانتحار من البؤس ؟

وإذا كنت مهتماً حقاً بزملائك البؤساء فهل تنحدر لمستواهم وتصبح بائساً مثلهم ؟ كلا ! كن سعيداً من أجل راحتك ودعهم يختاروا ما يريدون . وعليك أن تحب الآخرين بالقدر الكافي وتتركهم يتخذون قراراتهم بأنفسهم .

وإذا كان البؤساء يحيطون بك ومن الصعب تجنب صحبتهم ، فأفضل شيء تفعله هو أن تكون سعيداً ! فإذا تشبعت ببؤس الآخرين فسوف تصبح بائساً مثلهم ، وهذا ليس في مصلحة أحد ، وستصبح ضحية جديدة للبؤس .

وعندما يكون الآخرون غير سعداء ، كن متعاطفاً معهم ولكن في نفس الوقت حاول أن تحمي نفسك عن طريق الاحتفاظ بروحك المعنوية المرتفعة . فأنت بذلك تعرض عليهم السعادة والضحك بديلاً للاكتئاب . ويستخدم العديد من الناس الاكتئاب لكي يقوموا بجذب انتباه الآخرين لهم ، وإذا اخترت أن تنضم إليهم في الاكتئاب فأنت بذلك تسمح للآخرين باستغلالك . وعليك أن ترفض أن تصبح مثلهم وسوف تجد أنهم في الغالب سيتوقفون عن ذلك ، ومن ثم يرتاح كلاكما .

يجب علينا أيضاً أن نتمكن من التعامل مع من هم أسعد منا . فإذا كان شريك حياتنا يقضي وقتاً رائعاً فقد يكون تفكيرنا كالتالي : " تبدو زوجتي وكأنها ستطير من السعادة بينما تتركني وحيداً " أو نفكر بشكل أسوأ كالتالي : " إن سعادة زوجي لا تتعلق بأى شيء أقوله . كيف يجرؤ على أن يكون سعيداً بدونى ! " .

فإصرارنا على أن نحصل على تصريح بالسعادة من أحبائنا يؤدى إلى الغيرة وعدم الرضا . فالسعداء يشعرون بالسعادة عندما يرون الآخرين سعداء ، كما أنهم يحررون أنفسهم من التوجه : " أريدك أن تكون سعيداً مادمت برفقتى ! " .

المزيد من الأفكار حول محاولة تغيير الآخرين

" بإمكانك العثور على أشخص يتسمون بما تتمناه من صفات ، ولكن ليس بإمكانك أن تغيرهم ! " .

- " جيم رون "

في إحدى ندوات عالم الأعمال أخبرنا " جيم رون " بقصته حول الطريقة التى بدأ بها مشروعاته التجارية . فقد كان يختار لشركته أشخاصاً لا يُعتمد عليهم ويحاول غرس الحافز والحماس بداخلهم ولكنه وجد أن تلك المهمة صعبة . ويقول " رون " : " لقد قررت أن أغير هؤلاء الأشخاص ، حتى وإن قتلت في سبيل ذلك ـ وكدت أموت بالفعل ! " . وسرعان ما تعلم " رون " أن الطريقة المعقولة هى أن يقوم بتوظيف من يشاركونه نفس القيم .

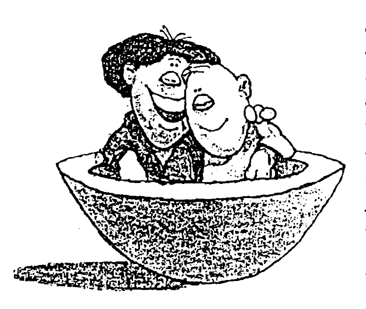
فإذا كنت تقوم بتوظيف الآخرين لديك ، يمكنك أن توفر على نفسك سنوات من البؤس وذلك بتطبيق تلك القاعدة . فقم بتكوين فريق عمل سعيد ومتحمس وذلك من خلال توظيف السعداء المتحمسين . فإن الناس يعيشون حياتهم بالطريقة التى يرونها مناسبة ، لأن هذا شأنهم . كما أن التغيير قد لا يجدى معهم أو يكون صعباً عليهم بطريقة أو بأخرى . كما أن الحقيقة هى أن إجبار الآخرين على التغيير ، يعد انتهاكاً لحقوقهم . وكذلك إجبارهم على التغيير لا يجدى إلا في حالات نادرة . لو

أردت توظيف سكرتيرة جيدة ومنظمة فلا تختر سيدة كسولة وتحاول تغييرها . ولا تختر أشخاصاً لا يعتمد عليهم وتتوقع منهم أن يتحملوا المسئولية . ولا تقم بتوظيف مجموعة من الكذابين وتحاول أن تجعلهم صرحاء .

ونفس الشيء ينطبق على الأزواج والزوجات . فإذا كنت تريدين زوجاً لا يعاقر الخمر فلا تتزوجي مخموراً ! تلك نصيحة بديهية ولكن غالباً ما يحاول أحد الأزواج أن يتحكم في زوجته أو العكس . على سبيل المثال ، تقرر الزوجة أن تتحكم في زوجها ويستاء زوجها فتكرهه لأنه لا يحبها بالقدر الكافي ولا يرغب في تغيير نفسه من أجلها ، وبالتالي يكرهها لأنها لا تحبه لشخصه . والمحصلة : يشعر كلاهما بالتعاسة .

الخلاصة

عند اختيارك أشخاص يعيشون أو يعملون معك فحاول أن تجد من تقترب قيمهم من قيمك . واسأل نفسك : " إذا لم يقم هذا الشخص بتغيير أي شيء من نفسه فهل سأكون سعيداً بالعيش (أو بالعمل) مع تلك الشخصية . وإذا كانت الإجابة هي " كلا ! " فتابع البحث عمن هم على شاكلتك .



من منا يحظى بالكمال ؟

" إن صديقي ليس شخصاً مثالياً ـ ولا أنا أيضاً ـ ولهذا ، فإننا نناسب بعضنا بشكل رائع " .

ـ " ألكساندر بوب "

كلما تقبلنا الآخرين لشخصهم ولم نطالبهم بالكمال (أو بأن يصبحوا مثلنا) فإن علاقاتنا ستكون أكثر سعادة . كما أنه إذا استطعنا أن نتفهم قليلاً السبب وراء تصرف الآخرين بالطريقة التى يتصرفون بها ؛ فإننا سنتعلم أن نكون أكثر تسامحاً ؛ على سبيل المثال ...

لدىّ صديقة تدعى " جينى " . ولديها مشكلة متعلقة بالمال ـ ليس لأنها لا تملك المال ـ فلديها أموال طائلة ولكنها لا تطيق الابتعاد عنها . فإذا ذهبت معها ومعك آخرون إلى العشاء في أحد المطاعم وكانت قيمة الفاتورة ١٥١,٣٥ دولار فإن " جينى " تخرج الآلة الحاسبة الخاصة بها والتى تأخذها معها دائماً إلى المطاعم وتقوم بحساب القسمة المعتادة ... " حسناً كل منا سيدفع ٣٠,٢٧ دولار ولكنى لم أتناول الخبز بالثوم ولذا سأخصم من حسابى ١٥ سنتاً مضروبة في أربعة أضعاف بالإضافة إلى مبلغ ٥ سنتات الذى اقترضه منى الخميس الماضى ... " . إنها سيدة غريبة الأطوار !

ولكنها أيضاً أمينة وتهتم بالآخرين وشخصية رائعة . وأحب أن أنظر إلى صفاتها الحميدة وأتفهم أنه ربما في فترة معينة من ماضيها كان لديها أم أو زوج أو مرت بتجربة معينة ، ساعدت على تكوين هذا التوجه لديها نحو المال . وأعتقد أنه من الأفضل كثيراً أن أدع لها مساحة لكى تتصرف بالشكل الذى تراه صحيحاً بدلاً من أن أصاب بعسر هضم نتيجة تذمرى على توجهها نحو الأمور المالية . فلديها صفات حميدة كثيرة . وإذا خسرتها بسبب تصرفاتها غريبة الأطوار إزاء الأموال فإننى سأخسر صديقة رائعة .

لدىّ صديق آخر يدعى " رالف " وتعجبنى صحبته كثيراً ، فهو مرح ومثقف وسعيد ومتحمس وذكى وناجح وكل الصفات التى يعترف أى شخص بسعادة أنه يملكها . وعلى الرغم من أنه أكثر الأشخاص الذين قابلتهم غروراً ، ورغم أنه يحب التحدث عن نفسه كثيراً فإنى أُقدر صحبته كثيراً .

ومن وجهة نظر معينة من الممكن أن نقول : إن " رالف " يعتقد أنه يعرف كل شىء ! ثم نستبعده من حياتنا . ولكن من العار أن نفعل ذلك فلديه الكثير الذى يساهم به لإسعاد من حوله . فإنى تعلمت الكثير منه وتشاركنا في الكثير من الضحكات . وإذا أصبح " رالف " مثل باقى الناس فلن يكون " رالف " !

فلا يجب أن تكون عالم نفس لكى تلتمس الأعذار للناس أو لكى تقدر أنواع الخبرات التى شكلت توجهاتهم في الحياة . وكل ما يجب هو أن تلتزم بأن تجعل حياتك أكثر ثراءً .

فإذا نحينا أحكامنا المسبقة جانباً وأصبح لدينا ـ بدلاً منها ـ خيارات محببة بالنسبة لنا فسيكون من الأسهل كثيراً أن نقدر الآخرين . فإذا كان هناك شخص يأكل كثيراً أو يتحدث كثيراً أو لديه آراء مختلفة عن آرائنا فنحن لا نستبعده من حياتنا ؛ بل نصبح أكثر تقبلاً له لأننا نجد أن تلك هى الطريقة الوحيدة للاستمتاع بصحبة الآخرين . وعندما نكون مع أشخاص يختلفون عنا بدرجة كبيرة فإننا يجب أن نعجب بهم بدلاً من أن نشعر بالاشمئزاز منهم !

لا يوجد إنسان كامل

منذ عدة سنوات كانت لدىّ سكرتيرة تُدعى " تيريسكا " ، وكانت ذكية وتهتم بالآخرين وتساعدهم وتتسم بالود وتعمل باجتهاد ، ولكنها كانت دائماً ما تأتى إلى العمل متأخرة عن موعدها بعشر دقائق وكنت أقول لها كثيراً : " من المهم يا " تيريسكا " أن تدركى أن من يعمل في هذا المكتب يأتى في التاسعة بالضبط فهل يمكنك ذلك ؟ " وكانت تقول : " نعم " وفي اليوم التالى تصل الساعة التاسعة وعشر دقائق !

وكانت تلك المشكلة تجعلنى فريسة للقلق وكنت أقول لنفسى : " لماذا تفعلى بى هذا ؟ " وظل يشغلنى الشعور بالقلق بشأن مشكلة تأخيرها المستمر وفقدت تركيزى ونسيت حقيقة أنها سكرتيرة رائعة وركزت على الشىء الوحيد الذى لم يعجبنى .

وأخيراً وفي أحد الأيام ألقيت نظرة على سلوكى الشخصى وأدركت أننى أصل للمكتب في التاسعة تماماً لكى أكون متواجداً عندما تأتى متأخرة ـ لكى أنتهز الفرصة وأضايق نفسى . وعندما تصل كنت أهز رأسى قائلاً لنفسى : " لا أصدق هذا ! " . ولاحظت شيئاً آخر عن نفسى وهو أنى أستمتع سراً بكونى متضايقاً . فإذا كانت الساعة التاسعة وسمعت صوت سيارة بالخارج كنت أتمنى ألا تكون " تيريسكا " لكى أظل متضايقاً . لقد كان هذا سلوكاً تافهاً . وأشعر قليلاً بالإحراج عندما أتذكره ولكنى لا أعتقد أننى الوحيد الذى كان يفعل ذلك .

فقد كانت لدى سكرتيرة مخلصة ومتمكنة ومع ذلك نجحت في التركيز على عيوبها فقط .

كم مرة في حياتنا نركز على عيوب الآخرين بدلاً من مزاياهم ؟ كم مرة نشكو وعندما نكون صادقين حقاً مع أنفسنا نعترف بأننا نستمتع بالشكوى والتذمر ... ؟

نجلس أمام التلفاز ونعرف أن العم " فريد " سوف يأتي ويرفع صوت التلفاز ونكون فقط في انتظار ذلك - ونكون على استعداد بالفعل لكي نتضايق بشأن ذلك . فيأتي " فريد " ويرفع صوت التلفاز ونقول لأنفسنا : " أكره هذا عندما يفعله العم فريد " ولكننا بداخلنا نتمنى سراً أن يفعلها .

لديّ نظرية وهي أننا إذا تركنا أنفسنا عرضة لشيء معين ليقلقنا ، فإن الآخرين سيستمرون في فعل هذا الشيء لنا . فإذا كان زوجك يحدث صوتاً عالياً وهو يمضغ الطعام وأنت تكرهين هذا وتنتظرين سماع صوت مضغ الطعام فلن يخذلك أبداً ! وإذا كان ابنك يترك باب المنزل مفتوحاً وأنت تكره ذلك وتجلس وتنتظر منه أن يفعلها فإنه سوف يتخذ منها هواية وعادة لا تنقطع !

وعندما نتضايق من الآخرين قد يكون من الجدير بنا أن نطرح هذين السؤالين على أنفسنا :

" لماذا لا أركز على صفاتهم الإيجابية ؟ " .

" ما الذى سأستفيده عندما أشعر بالضيق ؟ " .


عليك أن تدرك أن ٧٠٪ من
الناس لديهم مشكلات كبرى
مع شركاء حياتهم !


وماذا عن الـ ٣٠٪ الباقية من
الناس ؟
إنهم العُزاب !

نحن غالباً نتضايق لأننا نريد أن نتضايق . وتوجد لكل سلوك محصلة نهائية ، والمحصلة النهائية عندما نتضايق ؛ هي أننا نلعب دور الضحية (أنا على ما يرام وأنت لا) ونلقي باللوم على الآخرين (أنا لست سعيداً وأنت السبب في ذلك) .

وفي النهاية ، سنجد أن بديل الشعور بالضيق هو أن نتحلى بالمرونة . فعليك أن تكون مرناً وأن تدرك أن الناس يختلفون عن بعضهم ؛ فلدى الناس حالات مزاجية مختلفة وأولويات مختلفة . فبعض الناس يصرخ ويصيح والبعض الآخر لا يشعر بالإثارة أبداً ، والبعض قد يظهر كل مشاعره والبعض الآخر لا يفعل ذلك مطلقاً ، والبعض يتأخر دائماً . والبعض يكنز المال والبعض ينفقه ، وعليك أن تعطى كل واحد من هؤلاء مساحة لكي يفعل ما يريد ويظهر شخصيته . وعليك أيضاً أن تمنح الآخرين أكبر قدر من الاحترام وأن تدعهم يعيشون حياتهم بالطريقة التى تناسبهم . كما أن عليك أيضاً أن تتحلى ببعض المرونة .

أن تغضب فهذا شأنك ولكن هذا يقف عائقاً أمام طريقك في الاستمتاع بالحياة . ويمكنك بمحض إرادتك أن تقرر ألا تغضب أبداً ؛ فأنت لا تتسامح لكى تكون قديساً ولكن لكي تكون أكثر سعادة !

الخلاصة

تتعلق حياتنا بالناس ، وإذا وضعنا العديد من الشروط أكثر من اللازم ، عن كيفية معاملة الآخرين ، فإننا بذلك قد نجازف لدرجة أننا قد نعزل أنفسنا عن الحياة نفسها .

ولا شك في أن لديك معارف ممن لا يواظبون على الحضور في المواعيد المحددة أو المسرفين أو الذين لا يُعتمد عليهم ؛ أو مَن يعاقرون الخمر أو يدخنون أكثر أو أقل منك ، أو مَن يثرثرون أو المغرورين أو التافهين أو الجادين أكثر أو أقل منك . وعليك أن تكون مرناً وأن تحتفى باختلافات هؤلاء الأشخاص الذين يشكلون العالم من حولك وأن تستمتع بصحبتهم واختلافاتهم ، وبذلك ستسدى لنفسك معروفاً كبيراً .

منى إليك

في هذا الكتاب ، اتبعت عدة أفكار رئيسية : " تحمل مسئولية حياتك ... كن متسامحاً من أجل مصلحة الجميع .... ركز على الجانب الإيجابي ... لكي تحصل على الاحترام لابد أن تمنحه للآخرين أولاً ... " .

ويجب أن نعطى أكثر من أن نأخذ ، فإذا أردنا تكوين الصداقات فيجب أن نضيف شيئاً لحياة الآخرين أليست هذه هي المتعة الحقيقية ، برغم كل شيء ؟ ... بأن نساعد الآخرين ونناجيهم وأن نضيف لهم شيئاً جديداً في حياتهم بشيء إضافي بسيط ... وأحياناً يكون الأمر ببساطة هو مجرد " التواجد في حياتهم " .

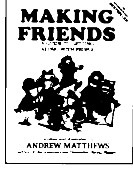
فيجب أن نستمتع وأن نمتع الآخرين .

يريدنا الآخرون أيضاً أن نكون على طبيعتنا . فلكي نكون صداقات لا يجب أن نصبح أكثر تعقيداً أو حنكة بل يجب أن نتخلص من الأقنعة الزائفة ونكون على سجيتنا وشخصيتنا الحقيقية .

لن تكون هناك كلمة أخيرة في موضوع تكوين الصداقات ، فيومياً ، سيجلب لنا الناس الحيرة والغموض والإحباط والمتعة ولا يمكننا أبداً أن نتوقع أن نعرفهم تماماً . ولا توجد صيغ للصداقة ولكن توجد بعض الطرق الوعرة التى يجب علينا اجتيازها .

أتمنى أن تجد بعض الاستفادة من الأفكار الواردة في هذا الكتاب الصغير وأن تحصل على أكبر قدر من السعادة والمرح والصداقات الأبدية في مشوار حياتك .

يتحدث هذا الكتاب عن ...



كتاب «كوّن أصدقاء» هو التطور الطبيعي لأكثر كتب «أندرو ماثيوز» مبيعاً في العالم «كن سعيداً».
«كوّن أصدقاء» هو كتاب بسيط وعملي وممتع جداً. ويتحدث عن الآخرين ... من نحب ومن يقومون بمساعدتنا ومن يعتمدون علينا ومن نرغب في رؤيتهم ومن نرغب في الابتعاد عنهم.

يتحدث هذا الكتاب أيضاً عن ...

- كيفية الاستمتاع بالآخرين.
- كيفية التعامل مع المتشائمين
- كيف يمكن أن تقول كلمة «لا» أحياناً.
- كيفية التغلب على الثرثرة والحماقة والغضب.

كما يؤكد الكتاب هذا المفهوم «لو أردت الصداقة فيجب أن تكون صديقاً أولاً».









عن المؤلف :

أصبح الكتاب الأول لـ أندرو ماثيوز «كن سعيداً» [illegible] عالمية في مجال النشر بعد إصداره عام ١٩٨٨ [illegible]

[illegible]



